كيف تتغلب على الضغوط النفسية في العمل؟

ليل عملي للتخلص من ضغوط الحياة الملحة

إعداد
اللجنة العلمية للتأليف والتحرير والنشر
د / عماد الحداد

DAR EL-FAROUK
for Publishing & Distribution

كيف تتغلب على الضغوط النفسية في العمل؟

كويك نوتس

الناشر: دار الفاروق للنشر والتوزيع

فرع وسط البلد: ٣ شارع منصور – المبتديان – متفرع من شارع مجلس الشعب محطة مترو سعد زغلول – القاهرة – مصر.

تليفون : ٧٩٥٣٠٣٢ (٠٠٢٠٢) – ٧٩٤٣٢٠٣ (٠٠٢٠٢)

فاكس : ٧٩٤٣٦٤٣ (٠٠٢٠٢)

فرع الدقي: ١٢ شارع الدقي الدور السابع – إتجاه الجامعة منْزَل كوبرى الدقي

تليفون : ٣٣٨١٠٢٢ (٠٠٢٠٢)

٣٣٨٠٤٧٣ (٠٠٢٠٢)

فاكس : ٣٣٨٢٠٧٤ (٠٠٢٠٢)

إعداد اللجنة العلمية للتأليف والتحرير والنشر

د. عماد الحداد

تحذير

حقوق الطبع والنشر محفوظة لدار الفاروق للنشر والتوزيع ولايجوز نشر أي جزء من هذا الكتاب أو اختزان مادته بطريقة الاسترجاع أو نقله على أي نحو أو بأية طريقة سواء كانت اليكترونية أو ميكانيكية أو بالتصوير أو بالتسجيل أو بخلاف ذلك ومن يخالف ذلك يعرض نفسه للمسائلة القانونية مع حفظ كافة حقوقنا المدنية والجنائية

إن جميع أسماء العلامات التجارية وأسماء المنتجات التي تم استخدامها في هذا الكتاب هي أسماء تجارية أو علامات تجارية مسجلة خاصة بمالكيها فحسب. ودار الفاروق للنشر والتوزيع لا علاقة لها بأي من المنتجات أو الشركات التي ورد ذكرها في هذا الكتاب.

لقد تم بذل أقصى جهد ممكن لضمان احتواء هذا الكتاب على معلومات دقيقة ومحدثة. ومع هذا، لا يتحمل الناشر أية مسئولية قانونية فيما يخص محتوى الكتاب أو عدم وفائه باحتياجات القارئ، كما أنه لا يتحمل أية مسئولية أو خسائر أو مطالبات متعلقة بالنتائج المترتبة على قراءة هذا الكتاب.

الطبعة العربية الأولى ٢٠٠٢

عدد الصفحات ٩٦ صفحة

رقم الإيداع ١٩١٩٦ لسنة ٢٠٠٢

الترقيم الدولي: 977-345-241-7

كيف تتغلب على الضغوط النفسية في العمل؟

كويك نوتس

حقوق الطبع والنشر محفوظة لدار الفاروق للنشر والتوزيع

المحتويات

العنــــــــــوان	رقم الصفحة
الفصل الأول: الوصول إلى نمط تفكير يساعد في التغلب على الضغوط النفسية	٩
الفصل الثاني: التغلب على الغضب	٢٣
الفصل الثالث: التخفيف من مشاعر القلق	٣٩
الفصل الرابع: التخفيف من حدة الضغوط النفسية الناتجة عن العلاقات الشخصية	٥٣
الفصل الخامس: القيم والأهداف وعلاقتهما بالضغوط النفسية	٧٥

المقدمة

يتناول الكاتب في الفصل الأول من هذا الكتاب كيفية الوصول إلى نمط تفكير يساعد في التغلب على الضغوط النفسية. ويركز بشكل أساسي على أن الشخص قد يكون في كثير من الأحيان السبب الرئيسي فيما يشعر به من ضغوط وتوترات. إلى جانب هذا، فهو يعرض للأسلوب الذي يمكن اتباعه للتعرف على أنماط التفكير الخاطئ التي قد يصدر عنها الشعور بالضغوط النفسية وكذلك كيفية التغلب على هذه الأنماط. وفي نهاية الفصل، يوضح الكاتب أهمية أسلوب مخاطبة الذات كحل فعال للقضاء على مشاعر التوتر والضغوط النفسية التي تؤرق حياتنا جميعًا .

يعرض الكاتب في الفصل الثاني للأساليب التي يمكن من خلالها التغلب على مشاعر الغضب التي تراود الإنسان بين الحين والآخر. ويستهل حديثه في هذا الصدد بمحاولته التعرف على طبيعة مشاعر الغضب تلك والأسباب التي تؤدي إليها والآثار السلبية المدمرة التي قد تنجم عنها. وعلاوةً على هذا، فهو يدلنا على سبل التحكم في غضبنا.

يناقش الكاتب في الفصل الثالث كيفية الحد من مشاعر القلق والتخفيف منها. ولتحقيق هذا الهدف، فهو يتناول بالعرض والتحليل أسباب الشعور بالقلق وكذا كيفية التحكم فيها والسيطرة عليها.

أما في الفصل الرابع، فنجده يناقش العلاقة بين الضغوط النفسية والعلاقات الشخصية المختلفة ويحدد الطرق الفعالة التي من خلالها يمكننا نزع فتيل هذه الضغوط. ولكي يكون هذا الهدف ممكنا، فإن الكاتب هنا يتناول الأنماط السلوكية التي تحقق التواصل الفعال مع الآخرين، كما أنه يؤكد على أهمية تأكيد الفرد على حقوقه والإصرار على الحصول عليها إذا حاول الآخرون انتزاعها منه. وفي النهاية، يوجه الكاتب بعض النصائح المفيدة التي يمكن تفعيلها في مواجهة الأشخاص المزعجين والتصدي لهم.

وفي الفصل الخامس، نجده يوجه اهتمامه لإبراز العلاقة بين القيم والأهداف من جانب والضغوط النفسية من جانب آخر. لهذا، فهو يهتم بتوضيح كيف أن القيم والأهداف الخاصة بكل منا تلعب دورها في خلق الضغوط النفسية التي نعاني منها. وفوق هذا، فإنه يتطرق إلى أسلوب يمكن أن يساعدنا في الحد من الضغوط النفسية التي نعانيها من جراء ما يمر بنا من مشكلات؛ ويقوم هذا الأسلوب على التعرف على جوانب الدعابة والفكاهة في مثل هذه المشكلات. ليس هذا فقط، بل إنه ينصح بالاهتمام بمد يد العون للآخرين وأيضًا البعد الروحاني كأسلوب يمكن من خلاله التغلب على الضغوط النفسية المختلفة.

الفصل الأول

الوصول إلى نمط تفكير يساعد في التغلب على الضغوط النفسية

يتناول هذا الفصل الموضوعات التالية:

- كيف يمكن أن يكون الفرد هو السبب فيما يعانيه من ضغوط نفسية
- كيفية إدراك نمط التفكير الذي يتسبب في خلق الكثير من الضغوط النفسية
- كيفية تغيير نمط التفكير
- أهمية مخاطبة الذات

إذا تم سؤالك عن السبب وراء معظم الضغوط والمشكلات التي تعاني منها، فلعلك ستجيب بأن ظروف العمل أو متطلبات والتزامات الحياة العائلية أو حاجتك للوقت أو المال هي السبب. ومن المحتمل أنك لم تدرك حقيقة يعجز الكثيرون عن التوصل إليها ألا وهي أن نمط التفكير الذي يتبعه الفرد في التعامل مع ما يواجهه من مشكلات وأزمات هو السبب في معظم ما يعانيه من ضغوط نفسية وعصبية.

ومع هذا، يمكن القول أن نمط التفكير يلعب دوراً بالغ التأثير في خلق الضغوط التي تعانيها أكثر مما قد تتخيل. ولحسن الحظ، فإن تغيير هذا النمط ليس بالأمر الصعب على الإطلاق، بل إنه في متناول يدك. ويعرض هذا الفصل لكيفية التركيز على تلك الأساليب المحددة التي يزيد من خلالها أسلوب أو نمط التفكير من ضغوط ومشكلات الحياة التي تواجهها أكثر مما ينبغي. وفوق كل هذا، يوضح لك هذا الفصل خطوة بخطوة كيفية التغيير من نمط التفكير هذا وتحويله إلى نمط تفكير إيجابي مقاوم للضغوط.

الضغوط النفسية

إن الشعور بالضغوط النفسية والمعاناة منها كانت دائما وما تزال عملية تتألف من مرحلتين. أولا الحاجة إلى شيء ما يكون هو الدافع أو المحرك الرئيسي لشعورك بالتوتر والضغوط، ثم تأتي بعد ذلك الحاجة إلى إدراك الدور الذي يلعبه ذلك الشيء في تحفيز وإثارة شعورك ومعاناتك من تلك الضغوط. وفي إمكانك تمكين هذه المشكلات والمواقف الخارجية منك أو العكس من خلال أسلوبك في التعامل معها. فإذا نظرت إلى أحد الأمور أو المشكلات من منظور ضيق، فستشعر بكثير من الضغوط؛ أما إذا نظرت إلى الأمر من منظور رحب متعدد الجوانب، فسيقل شعورك بالوقوع أسيرا للضغوط النفسية بل ومن الممكن أن يتلاشى تماما.

هذا، وتلعب مواقفك وآراؤك تجاه أي موقف أو حدث يحتمل أن يضعك تحت وطأة الشعور ببعض الضغوط النفسية دورا مهما في تحديد حجم الضغوط التي يمكن أن تتعرض لها. وعلى هذا، فإنه من خلال تغيير أسلوب تعاملك مع المواقف والأزمات المختلفة التي من الممكن أن تشعر معها بالتوتر والانزعاج سيكون في إمكانك تغيير ردود الأفعال الانفعالية التي تصدر عنك عند مواجهة مثل هذه المواقف. ويؤكد هذا المفهوم على عدد من المناهج والأساليب المهمة التي يمكن تفعيل دورها في هذا الصدد ومنها العلاج النفسي وتغيير الحالة العاطفية الانفعالية. ومن الأسرار المهمة التي يجب أن يكون المرء على دراية بها حتى يتمكن من التغلب على ما قد يواجهه من ضغوط نفسية التعرف على كيفية تسببه في خلق ما يعانيه من ضغوط عن طريق نمط التفكير الذي يتبعه وكذلك التعرف على كيفية تغيير هذا النمط.

تذكر

يمكنك التحكم فيما تشعر به من ضغوط نفسية مختلفة.

إن القول بأن الفرد يلعب دورا مؤثرا في تشكيل الضغوط النفسية وكذلك المشكلات التي يتعرض لها من خلال طريقة تناوله للأمور قد لا يبدو بالأمر الواضح للجميع. ولهذا، عليك دراسة بعض من هذه المواقف المؤلمة:

- يرجع السبب فيما تعانيه من ضغوط إلى أنه يتحتم عليك طرح أحد العروض التقديمية على رؤسائك في العمل غدا كي يكون في إمكانك الفوز بعميل مهم جديد للشركة.
- يرجع سبب توترك وانزعاجك إلى اضطرارك للوقوف في صف طويل وبطيء لتسديد ثمن ما قمت بشرائه من بضائع في السوبر ماركت.
- يرجع سبب انزعاجك إلى أن أحد أقاربك سيقدم للإقامة معك لمدة أسبوع كامل.
- يرجع سبب الضغوط النفسية التي تشعر بها إلى قيام جارك بعزف الموسيقى بصوت صاخب للغاية.

إن الافتراض القائم في كل حالة من هذه الحالات هو أن المواقف والحوادث الخارجية هي التي تولد لديك الشعور بالضغوط النفسية. أو بمعنى آخر، إن العرض التقديمي أو ذلك الصف

البطيء أو القريب المتطفل أو الجار المزعج هو السبب وراء هذا الشعور. ومن ثم، يمكن القول أنه بدون هذه الأسباب فإن مثل هذا الشعور لن يصبح له أدنى وجود. ومع هذا، فإن الواقع يقول أن العروض التقديمية والصفوف البطيئة والأقارب المتطفلين والجيران المزعجين لا يملكون في حد ذاتهم القدرة على وضعك تحت وطأة مثل هذه الضغوط.

كيفية التعامل مع المواقف العصيبة

إذا كانت المواقف والمشكلات الخارجة عن نطاق سيطرتك هي فقط ما يسبب لك الضغوط، فإننا جميعًا يمكن أن نقع فريسةً لمثل هذه الضغوط إذا تعرضنا لمواقف مشابهة. ومن الواضح أن الأمر ليس دائمًا كذلك؛ فإذا عرضنا مجموعة من الأشخاص – على سبيل المثال – للضغوط أو المشكلات نفسها، فإن ردود أفعالهم ستختلف وتتنوع من واحد إلى الآخر. فما يسبب لأحد الأشخاص الشعور بالانزعاج قد يكون غير كذلك بالنسبة لشخص آخر. عليك دراسة المواقف التالية التي تم إجراء تعديلات طفيفة عليها:

- لنفترض أنك قبل أيام قلائل من موعد طرحك للعرض التقديمي، تلقيت عرضًا بشغل وظيفة أفضل في شركة أخرى مما جعلك في سعادة غامرة وخلصك من الضغوط النفسية التي كنت تعاني منها.
- في أثناء انتظارك في الصف البطيء الممل داخل السوبر ماركت، قم بالتقاط إحدى المجلات التي تضم بين جنباتها إحدى المقالات التي تستحوذ على اهتمامك. وبهذه الطريقة، ستشعر بكثير من السعادة والرضا لتحرك الصف ببطئ شديد وذلك لأنك تريد الانتهاء من قراءة المقالة.
- إذا علمت من مصدر موثوق في صدقه أن قريبك قد أعاد كتابة وصيته وجعلك الوريث الوحيد لعزبته المترامية الأطراف، فلن يسعك إلا أن تطلب منه البقاء معك لمدة أطول.
- ماذا إذا تمكنت من التخلص من ذلك الجار المزعج من خلال شراء شقة في مكان رائع في قلب المدينة بنصف سعر شقتك السابقة وبحجم يفوقها مرتين.

نعم، يمكنني أن أدرك أن هذه المواقف غير محتملة الحدوث لكنها توضح بجلاء ما أرمي إليه. إذ أن الشعور بالضغوط النفسية لا ينتج عن التعرض لتجربة أو موقف ما، لكن تفكيرك بطريقة سلبية تجاه أحد هذه المواقف هو الذي قد يضعك تحت وطأة الشعور بالضغوط النفسية كما أنه هو الذي يحدد حجم ذلك الشعور.

وعلى الجانب الآخر، إذا أردت أن تخفف من قدر الضغوط التي تعاني منها، فعليك أن تفكر في جميع الأمور بأسلوب مباشر وأكثر وضوحًا. وفي حالة ما إذا انتابك الشعور ببعض الضغوط النفسية، فهناك احتمال كبير أن ذلك ناتج عن أنك أسأت تقدير أو فهم أحد المواقف أو الأحدث التي مرت بك. كما من الممكن كذلك أن يكون نمط التفكير الذي اعتدت اتبعاه تشوبه

الكثير من الأخطاء. وللتغلب على ذلك، من المهم أن تسعى للتعرف على هذه الأخطاء وأن تحددها بدقة وأن تدرك كذلك أنسب الوسائل لتصحيحها.

هناك سبعة أخطاء من الممكن أن يتعرض لها المرء في أثناء التفكير، وسنتناول هذه الأخطاء جميعها بمزيد من التفصيل في الأجزاء القادمة.

المبالغة في تقدير المواقف والمشكلات المختلفة

هل يمتاز يومك العادي بالهدوء ولا تشهد خلاله الكثير من الضغوط والتوترات؟ لما لا تجعل يومك أكثر إثارةً وذلك من خلال إضافة بعض الضغوط والتوترات إليه؟ يمكنك تحقيق ذلك من خلال المبالغة في تقدير أهمية الأمور والمواقف المختلفة وإعطائها حجمًا أكبر من حجمها؛ فبقليل من الجهد يمكنك تحويل أية مشكلة يومية تواجهها إلى كارثة عظيمة. وفيما يلي بعض الإرشادات التي يمكن أن تعينك على ذلك:

١- حاول أن تجد موقفًا أو حدثًا كثيرًا ما يواجهك في حياتك ومن الممكن أن يكون بشكل أو بآخر مصدرًا لبعض الضغوط النفسية بالنسبة لك. ولتأخذ أحد المواقف السابقة التي تحدثنا عنها كمثال.

٢- قم بالمبالغة في تقدير أهمية ذلك الموقف وذلك من خلال النظر إليه على أنه كارثة عظيمة قد ألمت بك.

ويمكنك أن تزيد من الأمر، إذا رسمت على وجهك بعض ملامح الحزن والكآبة.

هذا، ومن خلال هذه النظرة المأساوية المتشائمة للأمور، يمكنك أن تزيد من حجم الضغوط والتوترات التي تواجهها في حياتك الشخصية. وفي واقع الأمر، يجب عليك وضع الأمور في حجمها الصحيح وعدم المبالغة في تقدير عواقبها. فعلى سبيل المثال، إن مواقف مثل عدم القدرة على الوقوف في طابور بطيء وممل أو المعاناة من الاختناقات المرورية أو ضياع شيء ما منك هي في حد ذاتها مشكلات بسيطة لا تستحق منك كل هذا التوتر. وحتى عندما يتعلق الأمر ببعض المشكلات الكبيرة، فمن الممكن أن يقع المرء في خطأ المبالغة ـ على نحو انفعالي عاطفي ـ في تقديرها مما يجعله عرضةً لمزيد من الضغوط والتوترات أكثر مما ينبغي.

من أجل هذا، عليك أن تسأل نفسك السؤالين التاليين حتى تتوقف عن المبالغة في تقدير المشكلات والمصاعب المختلفة التي تواجهها:

- ما هي الأهمية الفعلية التي تمثلها هذه المشكلة ؟
- هل سأكون قادرًا على تذكر هذه المشكلة بعد انقضاء ثلاثة أيام أو ثلاثة شهور أو ثلاثة أسابيع أو ثلاث سنوات (أو حتى ثلاث ساعات)؟

ومن خلال التصدي لنمط التفكير هذا الذي يقوم على المبالغة في تقييم الأحداث والمواقف والدخول مع نفسك في تحد من أجل التخلص منه فإن ذلك سيساعدك على النظر للأمور نظرةً واقعيةً؛ ومن ثم، ستقل الضغوط النفسية التي تعانيها.

القدرة على تحمل المصاعب والمشكلات

من الأمور الأخرى التي تزيد من حجم الضغوط النفسية والتوترات العصبية التي تمر بها في حياتك اليومية عدم القدرة على تحمل الأمور والمصاعب. ومثال ذلك أن يتعرض المرء لمشكلة أو موقف ما لا يحبه؛ ومن ثم لا يستطيع مواجهته ولا يقوى على تحمله. ومن هذه المواقف التي نتحدث عنها الاضطرار للانتظار في الطوابير الطويلة التي تتحرك ببطء أو المعاناة من الاختناقات المرورية.

ويمكن القول أنه عندما يجد المرء نفسه غير قادر على مواجهة مشكلة ما وكارهًا التعرض لموقف ما، فإن ذلك يؤثر سلبًا على حالته العاطفية ـــ حيث يصبح أكثر توترًا وانزعاجًا ـــ بصورة أكبر مما إذا كان ذلك المرء كارهًا فقط لذلك الموقف أو المشكلة.

وعلى الرغم من أنك قد لا تفضل مواجهة المشكلات والإحباطات المختلفة، فإنه لا يجب عليك أن نيئس أو أن تغضب عند التعرض لأحدها. ومن ناحية أخرى، عندما يؤمن الفرد بعدم قدرته على تحمل أو مواجهة أمر ما، فإن ذلك يزيد من التوترات والضغوط الداخلية التي يجابهها. وعلى هذا، لا يجب على الفرد أن ييئس بسرعة عند مواجهة بعض المشكلات أو العقبات التي يكره التعرض لها لأن ذلك يزيد من غضبه وعصبيته عند التعرض بالفعل لمثل هذه المشكلات. وإذا أدركت أن هذا هو ما يساهم في زيادة ما تعانيه من ضغوط نفسية عاطفية، فلتتوقف عن ذلك النمط غير السليم في التفكير، ولتسأل نفسك الأسئلة التالية:

- ألا يمكنني بالفعل تحمل ومواجهة هذه المشكلة؟ أو ألا أحب بالفعل مواجهة مثل هذا النوع من المشكلات؟
- هل تساهم ردود أفعالي المبالغ فيها في تغلبي على هذه المشكلة؟ أم أنها تزيد من تعقيد الأمور؟
- ألا يمكنني بالفعل تحمل مواجهة هذه المشكلة لفترة أطول قليلا؟

الحد من الافتراضات السلبية

فيما يلي بعض الافتراضات السلبية المتشائمة التي، من الممكن أن تزيد من شعورك بالتوتر:

- ماذا لو وقع إضراب عام في البلاد!
- ماذا لو قررت الشركة خفض عدد العاملين بها!
- ماذا لو كان النادل الذي يحضر لي الطعام مصابا بمرض معد!
- ماذا لو تعرضت الطائرة التي استقلها لهجوم إرهابي!
- ماذا لو تم اختطافي!
- ماذا لو انهارت البورصة!
- ماذا لو صدمتني سيارة!
- ماذا لو سكن بجواري بعض الموسيقيين المزعجين!
- ماذا لو كان ساعي البريد قاتلا له كثير من الضحايا!

عند افتراضك إمكانية حدوث أمر ما، فإنك تأخذ حدثًا أو موقفًا ما من الممكن أن يحدث وتفترض أنه سيحدث بالفعل. إن مثل هذا النمط في التفكير من الممكن – بل إن ذلك هو الحادث بالفعل – أن يضيف إلى حياتك الكثير من الضغوط والتوترات غير الضرورية.

وإذا نظرنا إلى الأمور نظرةً واقعيةً، يمكن أن نقول أن هناك الكثير من المواقف السيئة التي من الممكن أن يتعرض لها الإنسان في حياته. وإذا كان الأمر كذلك، فإنه ينطبق عليك شخصيًا؛ فبالفعل من الممكن أن تتعرض لسوء الحظ لمثل هذه المواقف. وعلى الرغم من ذلك، فإن الكثير من المواقف والمشكلات التي تقلقك ــ إن لم يكن معظمها ــ لا يحدث بالفعل. لكن ذلك لا يثنيك عن القلق من إمكانية حدوثها.

وللتخلص من هذا النمط في التفكير، عليك أن تطرح على نفسك الأسئلة التالية:

- ما هي فرص واحتمالات تحقق ذلك الحدث الذي أخشى حدوثه ؟
- هل قلقي من هذا الموقف أو الحدث مبالغ فيه؟
- عندما تقترب حياتي من نهايتها، هل سأندم بالفعل على أنني لم أقلق من هذا الموقف؟

المبالغة في تعميم الأمور

إذا كان من عادتك المبالغة في تعميم الأمور، فإن ذلك من شأنه أن يزيد من حجم الضغوط والتوترات التي يجب عليك تحملها. والآن، الق نظرةً فاحصةً على الأمثلة التالية، وحدد ما إذا كانت تنطبق عليك أم لا:

- إصدار حكم عام بأن الجميع لا يجيدون قيادة السيارات وذلك عندما يصدم شخص ما سيارتك.
- التعميم بأنه ينبغي عليك دائمًا القيام بالأمور بنفسك وذلك عندما يرفض شخص ما مساعدتك في أمر بعينه.
- إصدار حكم عام بأن القائمين على حكم البلاد هم مجموعة من الحمقى وذلك لاختلافك معهم في بعض المواقف السياسية.
- اتخاذ قرار بعدم الإنصات لأي شخص كان إذا وجدت أن زوجتك لا تحسن الإنصات لما تقول.

على الرغم من أنه من الممكن أن تكون هذه الجمل واقعية وحقيقية إلى حد ما، إلا أنها تشتمل بلا شك على قدر مفرط من التعميم. عند إصدارك لحكم عام مبالغ فيه تجاه أمر ما، فإن ذلك يخلق في ذهنك صورة مشوهة لما يحدث بالفعل كما يؤدي ذلك إلى خلق واقع في ذهنك يزيد من مشاعر الغضب والتوتر. ومن ثم، يمكن القول أن النظر إلى الجانب المظلم للأشياء والتفكير على هذا الأساس غير المنصف من شأنه أن يجعلك متوترًا أكثر مما ينبغي عند مواجهة أية مشكلة.

ولمساعدتك على التخلص من هذه النزعة المتمثلة في إصدار أحكام عامة غير منصفة، إليك بعض المقترحات المفيدة:

- أسأل نفسك عما إذا كنت لا ترى إلا جانبًا صغيرًا من شخصية أحد الأشخاص وأنك تفترض بشكل سريع أن هذا الجانب يمثل السمات والمزايا الكلية لذلك الشخص أم لا.
- حاول أن تفكر في الأشخاص أو المواقف التي لا تدخل ضمن الحكم العام الذي قمت بإصداره.
- ابحث عن اللغة التي تعكس نمط التعميم هذا ــ كلمات مثل دائمًا وأبدًا.

في واقع الأمر، ليس من الممكن تصنيف العالم والأشخاص الذين يعيشون فيه في فئات محددة. لهذا، حاول البحث عن النقاط الإيجابية وجنب نفسك معاناة الكثير من الضغوط والتوترات.

التوقف عن القفز إلى الاستنتاجات

عندما تؤمن بصحة أمر ما وأنك على دراية تامة بجميع جوانبه فإنك تتجه إلى قراءة أفكار الآخرين والقفز إلى الاستنتاجات، على الرغم من أن هذا الأمر من الممكن أن يكون غير صحيح على الإطلاق. وإليك بعض الأمثلة التي توضح المقصود بذلك:

- أن تستنتج في حالة عدم تلقيك دعوى من صديقك لحضور الحفلة التي يقيمها أنه يكرهك.
- أن تستنتج إذا وجدت بقعة بنية اللون على يدك أنك مصاب بمرض عضال.
- أن تقيم أحد الأشخاص الذين قابلتهم لتوك بناء على مظهره وما كان يرتدي من ملابس.

قد لا تتوفر لديك في بعض الأحيان المعلومات أو البيانات الكافية للوصول إلى استنتاج أكيد بدرجة ما، لكن ذلك قد لا يثنيك عن محاولة تحقيق هدفك. ومن السبل التي يمكن من خلالها تحديد ما إذا كنت تقوم بقراءة أفكار الآخرين أو القفز إلى الاستنتاجات أم لا أن تسأل نفسك ببساطة الأسئلة التالية: هل يتوفر لدي دليل كافي يدعم أرائي واعتقاداتي؟ هل سيكون حكم الآخرين على ما توصلت إليه من استنتاجات إيجابيا؟ وإذا كانت الإجابة بالنفي، عليك أن تعيد التفكير في الأمر ولتتوقف عن الحكم على الأمور اعتمادا على الاستنتاجات وردود الأفعال غير السليمة وغير الناضجة. ومن يعرف، فمن الممكن أن تكون استنتاجاتك صحيحة. ومع هذا، فإن ذلك لا ينفي أنك ــ مثل جميع البشر ــ من الممكن أن تقع في كثير من الأخطاء.

التوقعات غير القائمة على أسس واقعية

تلعب التوقعات التي تكونها في ذهنك دورا مهما في تحديد درجة التوتر ومستوى الضغوط النفسية التي تشعر بها عند مواجهة أحد المواقف أو المشكلات. وعلى الجانب الآخر، إذا كانت هذه التوقعات غير صائبة، فهناك احتمال أن تكون ردود الأفعال الصادرة عنك مبالغ فيها. لمزيد من الإيضاح، انظر الجزئية التالية.

اختبار بسيط

تحديد مدى ملاءمة التوقعات للظروف الفعلية

إن الهدف الأساسي من هذا الاختبار هو تحديد مدى واقعية وموضوعية التوقعات التي قمت بتشكيلها في ذهنك. كل ما عليك القيام به هو الإجابة بالنفي أو الإيجاب على كل نقطة من نقاط هذا الاختبار:

١- لنفترض أنك كنت تبحث لمدة طويلة عن مكان غير مشغول كي تركن سيارتك فيه وفي النهاية تمكنت من العثور على مكان خال. لكن الشخص الموجود في السيارة التي أمامك رأى ذلك المكان نفسه وكان في واقع الأمر أقرب منك إليه. ولنفترض أنك من جانبك أخبرته بحجم المعاناة التي عانيتها في البحث عن هذا المكان الخال، فهل تتوقع أنه سيسمح لك بركن سيارتك في ذلك المكان مخبرًا إياك أنه غير مرتبط بمواعيد مهمة وأن لديه الكثير من وقت الفراغ؟ ( )

٢- لنفترض أنك في انتظار تسلم سرير جديد من أحد المتاجر الكبرى، وأن القائمين على المتجر قد أخبروك بأنهم سيقومون بتسليمك السرير في الساعة التاسعة صباحًا، فهل تتوقع أن يتم التسليم في الساعة التاسعة والربع؟ ( )

٣- لنفترض أنك وصلت إلى عيادة الطبيب المعالج في الساعة الثالثة إلا ثلاث دقائق كي تكون في موعدك المقرر له الثالثة تمامًا، فهل تتوقع أن تقوم الممرضة بإدخالك حجرة الطبيب على وجه السرعة في الساعة الثالثة تمامًا؟ ( )

٤- لنفترض أن لديك تقرير مهم يجب أن تنتهي من إعداده وتسليمه مبكرًا صباح غدًا ولأنك تخطط لكتابته في البيت ليلاً فمن الضروري ألا يصيب الكمبيوتر أو الطابعة أي عطل أو مشكلة. فهل تتوقع ألا يصيب الكمبيوتر والطابعة أي عطل؟ ()

٥- لنفترض أن طفليك المراهقين قد وعداك أن يكونا مسئولين تمام المسئولية عن رعاية الكلب الذي طلبا منك أن تحضره لهما، فهل تتوقع منهما أن يلتزما بما عاهداك عليه؟ ( )

في النهاية، يمكن أن نقول أنه إذا أجبت على أي من النقاط السابقة بالإيجاب، فأنت في مشكلة حقيقية. إن السؤال الذي يطرح نفسه هنا هو: هل من الممكن أن تحدث أي من هذه الأمور أو جميعها لك؟ نعم بالطبع. لهذا، يجب عليك أن ترسم وتضع توقعاتك على أسس واقعية صحيحة، فالأمور لا تسير دائمًا وفقًا لما تحب.

تغلب على الضغوط

الابتعاد عن المثاليات

يتمنى البعض ألا يكون الناس وقحين، وأن يلتزموا بقواعد المرور وأن يحيا كل فرد حياةً عادلةً. في واقع الأمر، لا يشوب هذه الأماني أي عيب أو مشكلة، فلا يجب أن يكون الناس غير منصفين أو وقحين. إن هذه الأمور لا يمكن بأي حال من الأحوال أن تكون غير صحيحة إذا كانت مجرد أمنيات أو وصفة للعيش في عالم أفضل. مع هذا، فعندما تأخذ هذه الآمال شكل الأوامر الصارمة والتوقعات غير المرنة، فإن ذلك من شأنه أن يشعرك بالغضب

والانزعاج نتيجةً للفجوة العميقة بين تلك الآمال المثالية وما هو حادث على أرض الواقع. فستجد نفسك في حالة مخالفة أي فرد لأي من هذه الآمال المثالية تحكم على سلوكه وفقا للمعايير الأخلاقية؛ ومن ثم، ستجد نفسك في حالة من الغضب والسخط. كما ستتعدد المواقف والأمور التي تسبب لك التوتر والشعور بالضغوط النفسية وذلك لعدم اتباع الناس للقواعد والخطوط العريضة التي قمت بوضعها للوصول إلى حياة أفضل.

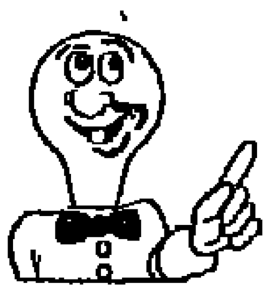
ومن هنا، عليك ألا تتوقع أن يتبع الناس مثل هذه المثاليات التي لا يمكن تطبيقها بالشكل الذي يرضيك، وأن تستبدلها ببعض التفضيلات والأماني الأكثر مرونةً كأن تتمنى أن يكون الناس مراعين لمشاعر وأحاسيس غيرهم بصورة أكبر أو أن يكونون أكثر لطفًا.

عليك أن تسأل نفسك السؤالين التاليين إذا شعرت أنك ممن يتبعون هذا النمط في التفكير:

- هل تأخذ آمالي هذه بالفعل شكل أوامر افرضها على الآخرين؟
- لماذا يتحتم على الآخرين التصرف وفقًا للأسلوب الذي أحدده أنا لهم؟

وعليك أن تفهم أن الآخرين لا ولن يتبعوا هذا المنهج الخلقي الذي ارتضيته لهم. وفي النهاية، يمكن أن نقول أن تغييرك لنمط التفكير هذا هو الحل للتخلص من الكثير من الضغوط التي تؤرقك وتزعجك.

تلميح



التعجب عند مواجهة المشكلات والأزمات

من الوسائل التي يمكنك اتباعها للتعرف على ما إذا كانت توقعاتك قائمةً على أسس واقعية سليمة أم لا هو أن تعبر عن دهشتك وتعجبك عند مواجهة أحد المواقف أو المشكلات التي تغضبك أو تسبب لك الكثير من الإزعاج. ومثال ذلك:

- يا إلهي كيف حدث ذلك!
- أنا لا أفهم ما الذي يجري!
- كيف تجرأ على القيام بذلك!
- ما الذي يدفع شخص ما للقيام بذلك الأمر!

إن أهم ما يميز هذا السلوك هو نبرة الدهشة وعدم التصديق التي تبدو في ردود أفعال المتحدث.

ويمكنك أن تصاحب هذه الأساليب التعجبية التي تدل على عدم قدرتك على تصديق ما حدث ببعض الإيماءات والإشارات، مثل:

- المبالغة في رفع الحاجبين وتحريك العينين
- التنهد بصوت عال ومبالغ فيه
- الإيماء بالرأس مع التعبير عن خيبة الأمل
- التلويح بالأيدي في الهواء للتعبير عن الإحباط التام

هذا، وتكمن أهمية مثل هذا النمط السلوكي في أنه يشير إلى الآمال والأهداف غير الواقعية التي تحطمت على أرض الواقع. ويمكن أن نقول أنك من خلال عدم قدرتك على تصديق ما حدث تعبر ضمنيًا عن رغبتك في أن يتبع الناس السلوكيات الأخلاقية التي تسير على نهجها— وهو ما لا يحدث واقعيًا.

تقييم الذات

عندما تضع احترامك لذاتك وقدراتك على قدم المساواة مع أدائك و/أو رضاء الناس وتقبلهم لما تقوم به من أمور، فأنت في هذه الحالة تجري عملية تقييم لنفسك. وفي أي من هاتين الحالتين، فإن النتيجة النهائية لذلك ستتمثل في مزيد من الضغوط والتوترات غير الضرورية.

ويقوم جوهر نمط التفكير هذا على احترام وتقدير الفرد لذاته وشعوره بالتميز وأن لديه الحق في الرضا عن نفسه للأسباب التالية:

- لإنجازه الكثير من المهام والأهداف العظيمة
- لتمتعه بسمات وخصائص رائعة (مثل الذكاء أو الوسامة أو الثراء)
- لتقدير الآخرين لما يقوم به

ولعلك تتساءل عن الغريب في ذلك، فجميعنا يرغب في أن يرضى الآخرون عما يقوم به وعنه هو شخصيًا وكذلك أن يتمتع بمزايا عظيمة تميزه عن غيره—فما العيب في ذلك؟ إن هذا صحيح بالطبع، فمن حق كل شخص أن يسعى لتحقيق النجاح أو أن يحظى برضاء وقناعة الآخرين عما يقوم به من أمور، لكن الواقع يقول أن هناك الكثير من اللحظات في حياة الإنسان التي لا يستطيع فيها إنجاز الأمور بالشكل الذي يبغيه ويرضيه بمعنى أن أداء الإنسان للمهام المختلفة يتعرض للتدهور في بعض الأحيان — الأمر الذي لا يمكنه من أن يحظى برضاء الآخرين عما يقوم به. ومن خلال اتخاذك لأي من العناصر السابقة أو جميعها كأساس لتقييمك لذاتك وقدراتك، فإن ذلك سيجعلك أكثر تأثرًا بمصادر الضغوط النفسية والتوترات غير الضرورية التي يمكن أن تتعرض لها.

والحق أن التخلي عن مثل هذه النزعة في تقييم الفرد لذاته وقدراته ليس بالأمر السهل؛ فالأمر يتطلب الكثير من الجهد ويستغرق كذلك بعض الوقت. ولتحقيق ذلك، عليك أن تطرح على نفسك الأسئلة التالية:

- هل أحتاج بالفعل إلى أن يرضى الآخرون عني حتى أرضى أنا عن نفسي؟
- هل أحتاج بالفعل إلى أن أكون أفضل من الآخرين كي أشعر بالرضا عن نفسي؟
- إنني لا أتوقع الكمال في الآخرين، فلماذا أطلبه أو أتوقع أن يكون صفةً مميزةً لي؟
- هل في إمكاني تقييم نفسي كفرد وفقًا لعدد قليل من القدرات والسمات؟

بطبيعة الحال، إن الإجابة المنطقية على كل سؤال من هذه الأسئلة سيكون بالنفي؛ فليست هناك أية ضرورة لتحقيق أي من الأمور السابقة حتى يحيا الإنسان حياةً سعيدةً هنيئةً أو أن يشعر بالرضا عن ذاته.

تحليل مصادر الضغوط النفسية

تغلب على الضغوط

بعد تعرفك بشكل أفضل على أساليب وأنماط التفكير التي تسبب لك الشعور بالضغوط والتوترات، فأنت الآن في وضع يسمح لك بالتخلص منها واستبدالها بأنماط أخرى ليس لها مثل هذه الآثار السلبية. ويمكن القول أن التحليل المنظم لأسباب التوتر والضغوط النفسية هو أسلوب قد يوضح لك - خطوة بخطوة - كيفية تحليل المواقف العصيبة التي تمر بها وتحديد مدى الدور الذي ساهم به نمط التفكير الذي تتبعه في خلق مثل هذه المواقف التي تصيبك بالتوتر والشعور بالضغوط النفسية المختلفة. وفوق كل هذا، فإنه يوضح لك كيف يمكنك التخلص من نمط التفكير هذا واستبداله بنمط آخر يساعدك على مقاومة مثل هذه الضغوط.

وكبداية للقيام بذلك، عليك إعداد العديد من النسخ من ورقة العمل الخاصة بتحليل مصادر الضغوط النفسية الموجودة في نهاية هذا الفصل. وإن لم تكن في وضع يسمح لك بطباعة هذه النسخ، فلتقم بنسخها يدويًا.

تدوين أسباب الضغوط النفسية

عليك في الجزء العلوي من الصفحة تدوين مصادر الضغوط التي تعاني منها، على أن يكون ذلك بشكل موجز بعيد عن التطويل والإسهاب غير المفيد.

تقييم ردود أفعالك تجاه الضغوط النفسية

عليك في البداية أن تقوم بتقييم حجم الضغوط النفسية التي تشعر بها تجاه موقف أو حدث ما (وفقًا - على سبيل المثال - لمقياس مقسم إلى عشرة مستويات، حيث يشير المستوى العاشر إلى قدر هائل من الضغوط). ثم قم بعد ذلك بتقدير أهمية ذلك الموقف أو الحدث على النحو السابق ذاته، حيث يشير المستوى العاشر إلى الأهمية القصوى أو العظمى. قم بإدراج نتائج التقييم هذه في المكان المناسب لها في ورقة العمل.

وإليك الشكل الذي ستكون عليه ورقة العمل هذه:

مصدر أو سبب الضغوط النفسية:

انفجار إطار السيارة

الأهمية التي يحظى بها مصدر أو سبب هذه الضغوط (وفقًا للمقياس المقسم إلى عشرة مستويات):

2

رد فعلك تجاه ذلك الموقف:

الغضب والانزعاج

المستوى الكلي لرد فعلك تجاه عوامل الضغط النفسي (وفقًا لمقياس مقسم إلى خمسة مستويات):

5

مخاطبة الذات

قم بتدوين الأمور التي تتحدث بها مع نفسك لتحديد أسباب الضغوط النفسية التي تعاني منها. وتذكر أن قدرًا كبيرًا من هذا الحديث مع النفس يتم بشكل تلقائي؛ ولعلك لن تكون داريًا بأنك تحدث نفسك، لكن هذا هو ما يحدث بالفعل. ولمساعدتك على إدراك ذلك، عليك أن تسأل نفسك السؤال التالي:

ما هي الأمور التي من الممكن أن أكون قد حدثت بها نفسي فيما يتعلق بهذا الموقف أو المشكلة؟

حل بسيط

هذا، ويقترح الطبيب النفسي ديفيد بيرنز شيئًا يطلق عليه أسلوب السهم الرأسي وذلك كوسيلة للتعرف على أنماط التفكير الأقل وضوحًا أو التي لا يمكن ملاحظتها. وتتمثل أهمية هذا الأسلوب في أنه ينتقل بك إلى مستوى آخر من مستويات التفكير الخاصة بك، كما أنه يكشف لك الجوانب غير العقلانية التي تميز عملية مخاطبة الذات ـ تلك الجوانب التي يرجع السبب في عدم وضوحها إلى الجمل الوصفية المدركة. ولعل من الضروري أن تقوم بتطبيق هذا الأسلوب مرتين أو ثلاث مرات حتى يتسنى لك التعرف بوضوح على جميع جوانب هذه العملية. ولمزيد من الإيضاح، إليك هذا المثال:

أراد ولدي أن يمارس رياضة الهوكي في الأسبوع الماضي. وقد أصابه الغضب والسخط لأنه لم يتمكن من ذلك. وعندما سألته عن سبب غضبه، أجابني بأن السماء تمطر وهو الأمر الذي لم يستطع معه الخروج. يمكنك أن تلاحظ كيف أن هذا الأسلوب البسيط يساعد على التوصل إلى مزيد من الأفكار غير الواضحة.

والآن، لتسأل نفسك السؤال التالي:

ما الذي يمكن أن ينتج عن أمر كهذا؟

إن الإجابة على هذا السؤال تتمثل في عدم قدرة الفتى على الخروج من المنزل لممارسة رياضة الهوكي.

وما هي عواقب ذلك؟

أنه لن يتمكن من القيام بما أراد القيام به في ذلك اليوم كما خطط له.

وعلى هذا، في إمكانك استخدام أسلوب السهم الرأسي هذا في اكتشاف طبقات ومستويات العوامل المسببة للشعور بالضغوط النفسية ثم التعامل معها بشكل واقعي.

التعرف على الأخطاء المميزة لنمط التفكير المتبع

باختصار، يمكن القول أن الأخطاء السبعة الرئيسية أو الأساليب التي يمكن من خلالها أن يؤدي نمط التفكير المتبع إلى زيادة الضغوط غير الضرورية التي تصيب المرء هي:

- المبالغة في تقدير المواقف والمشكلات المختلفة
- توهم عدم القدرة على تحمل ومواجهة المصاعب والمشكلات
- الافتراضات السلبية المتشائمة
- التعميم المبالغ فيه للأمور والأحداث
- قراءة أفكار الآخرين والقفز إلى الاستنتاجات
- تبني التوقعات التي ليس لها أي أساس من الصحة
- تقييم الذات والقدرات

ومن خلال مخاطبة الذات، حاول التعرف على الأخطاء التي تقع فيها في أثناء التفكير وهي الأخطاء التي تبدو وثيقة الصلة بموضوع حديثنا.

مخاطبة الذات عند مواجهة المواقف العصيبة

حل بسيط

إنك على أتم استعداد للتعامل مع أساليب مخاطبة الذات التي تتسبب لك في الشعور ببعض الضغوط النفسية وكذلك لتصحيح أي من الأخطاء التي تقع فيها في أثناء عملية التفكير والتوصل إلى أسلوب أكثر مقاومة للضغوط عند التعامل مع مسبباتها. على سبيل المثال، يمكنك مخاطبة ذاتك إذا تعرضت لأحد هذه المواقف: إذا وجدت نفسك في إشارة مرورية خانقة وأصابك التوتر والغضب، أو إذا أدركت أنك قمت بإغلاق باب منزلك وخرجت دون أن يكون معك المفتاح.

فاعلية مخاطبة الذات

من الوسائل التي يمكنك من خلالها التحدث مع ذاتك ومخاطبتها عند مواجهة المواقف والأزمات المثيرة هو أن تفكر في الأمور وكأنك ضابط مراقبة جوية في أحد المطارات. وإليك المثال التالي:

لنفترض أن الجو في أحد المطارات ملبد بالغيوم بدرجة كبيرة للغاية وأنك ضابط المراقبة الجوية المسئول. وفوق كل هذا، علمت أن أحد الطيارين المبتدئين يعاني من مشاكل في الهبوط بطائرته وأن الخوف قد تملكه، وأنه في أمس الحاجة لمساعدتك. ففي هذه الحالة عليك أن ترشده وتدله على الأسلوب الصحيح للتغلب على المشكلة مع إشعاره بقدرته على تخطيها. وبأسلوب مماثل، يجب عليك أن تبث في نفسك الحماس والتصميم على تخطي ما قد يواجهك من عقبات ومشكلات مشابهة.

الأمور التي يمكنك أن تخاطب نفسك بها

إذا عجزت عن العثور على الكلمات المناسبة التي يمكنك من خلالها مخاطبة ذاتك، فعليك الاستعانة بالقائمة التالية كمرجع يمكنك الرجوع إليه عند الحاجة. وتضم هذه القائمة معظم العناصر الضرورية التي تحتاجها لمخاطبة نفسك عند التعرض لموقف انفعالي شديد.

- عليك أن تصحح أنماط التفكير الخاطئة التي تتبناها وذلك من خلال مواجهة ومناقشة الأمور (كأن تسأل نفسك: هل الأمر سيئ بهذه الدرجة بالفعل؟ ألا يمكنني تحمل الأمر لفترة أطول قليلاً؟ هل أنا بالفعل في حاجة إلى رضاء ذلك الشخص عني؟ وهكذا.)
- إذا كنت لا تزال غير متأكد بعض الشيء من كيفية القيام بذلك الأمر على النحو الصحيح، فعليك أن تراجع الجزئية التي تعرضنا فيها لأنماط التفكير الخاطئة.
- عليك النظر إلى التوتر الذي تشعر به وفقًا لمسبباته ومصادره.
- أسع من خلال أسلوب مخاطبة الذات إلى الاسترخاء وتهدئة مشاعر الغضب والتوتر التي تزعجك.

عليك أن تعطي نفسك بعض التوجيهات والتعليمات التي تساعدك على مواجهة أسباب التوتر الذي تعانيه والتخلص منه إذا أمكن.

ورقة العمل الخاصة بتحليل عوامل ومصادر التوتر والانفعال

مصدر أو سبب الضغوط النفسية (المشكلة أو الموقف الذي يشعرك بالتوتر):

____

____

أهمية هذا المصدر أو السبب (وفقًا لمقياس مقسم إلى عشرة مستويات): __________

رد فعلك تجاه هذه المشكلة أو الموقف:

____

____

____

المستوى الكلي لفاعلية مواجهة المشكلة أو الموقف:

____

____

الحديث الذي جرى بيني وبين نفسي:

____

____

نمط التفكير الخاطئ الذي اتبعه:

____

____

الحديث الذي دار بينك وبين نفسك في أثناء سعيك للتغلب على هذه المشكلة:______________________________

____

____

____

الفصل الثاني

التغلب على الغضب

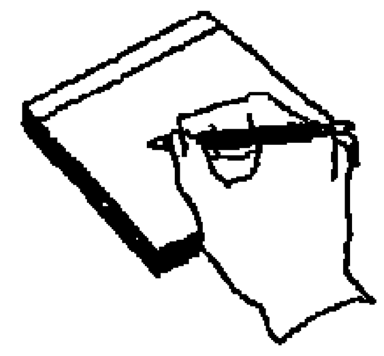
يتناول هذا الفصل الموضوعات التالية:

- فهم طبيعة الغضب
- التعرف على السبل التي يؤثر من خلالها الشعور الغضب على صالح حالك
- التحكم في الغضب

هل يصيبك الغضب لأن شخصا ما جعلك تنتظره لوقت طويل أو لأنك ظللت لمدة طويلة في إحدى الإشارات المرورية؟ هل تغضب إذا سكب ذلك الضيف الأخرق كوب العصير على الأريكة أو إذا أصيبت الطابعة بعطل ما؟ إننا جميعا يصيبنا الشعور بالغضب في بعض الأحيان. ولسوء الحظ، يمر الكثير من الأشخاص ـ ولعلك تكون أحدهم ـ ببعض التجارب التي تسبب لهم الشعور بالغضب الشديد في كثير من الأوقات. ولا يسبب الغضب للمرء الشعور بالتوتر والانفعال فقط، لكنه قد يؤثر سلبا على الحالة الجسمانية له وكذلك على علاقاته بالآخرين. ولحسن الحظ، هناك بعض الوسائل التي يمكنك من خلالها تخفيض حدة الغضب الذي تشعر به وكذلك الحد من عواقبه السلبية. ويهتم هذا الفصل بتوضيح الأساليب التي يمكنك اتباعها من أجل التحكم في غضبك ـ بدلا من السماح له بالتحكم فيك أنت.

تحديد مدى الغضب الذي تشعر به

اختبار بسيط



هل ينبع الجزء الأعظم من الضغوط والانفعالات التي تصيبك من شعورك بالغضب؟ هل شعورك بالغضب يكون محدودا أم أنه يتجاوز كافة الحدود؟ إن أولى الخطوات التي يجب القيام بها للتقليل من حدة غضبك هي التعرف على درجة الغضب الذي تشعر به. وسنعرض في هذه الجزئية مقياسا بسيطا مؤلفا من 12 عنصرا يمكنه أن يساعدك في اكتشاف الدور الذي يلعبه الغضب في حياتنا.

فيما يتعلق بالجمل التالية، عليك أن تشير إلى مدى انطباق كل منها على حالتك:

١- يخبرني أفراد أسرتي و/أو أصدقائي المقربون أنني يتملكني الغضب بسرعة.
٢- أشعر أن غضبي مبالغ فيه.
٣- لقد تسبب غضبي في وقوعي في كثير من المشكلات في الماضي.
٤- عادة ما يصيبني الإحباط بسرعة شديدة.
٥- يستمر شعوري بالغضب لمدة طويلة.
٦- أكره الانتظار أو أن اضطر إليه.
٧- من الممكن أن تجعلني مصادر الإزعاج التافهة والصغيرة في قمة غضبي.
٨- لا أتقبل نقد الآخرين بصدر رحب.
٩- يصيبني غباء الآخرين وانعدام كفاءتهم بالغضب.
١٠- يتملكني الغضب عندما لا تتحرك الطوابير أو السيارات في إشارة المرور بسرعة كافية.
١١- إذا عاملني أحد بطريقة وقحة أو غير منصفة، فإن ذلك يشعل نار غضبي.
١٢- عند الدخول في مناقشات ومجادلات، عادة ما أكون الطرف الأكثر غضبا.

في كل مرة تجد فيها إحدى هذه الجمل تمثل رد فعلك المحتمل بدرجة كبيرة، أعط لنفسك ثلاث نقاط. وإذا وجدت أنها لا تتطابق بدرجة كبيرة مع رد فعلك المحتمل تجاه موقف ما، أعط نفسك نقطتين. وإذا لم تتطابق أية جملة من الجمل السابقة مع رد فعلك تجاه موقف مشابه، أعط نفسك صفرا. وفي النهاية، إذا تمكنت من الحصول على أقل من 18 نقطة، فإن هذا يعني أن الغضب ليس بسمة أساسية في حياتك. وإذا حصلت على ما بين 19 و30 نقطة، فهذا معناه أن الغضب يؤثر على حياتك بشكل معتدل. أما إذا حصلت على ما بين 31 و36 نقطة، فهذا يعني أن للغضب تأثير قوي على مجريات حياتك.

مزايا وعيوب الغضب

إن الغضب – مثله مثل أي شيء آخر – ليس بالأمر السيئ تماما أو الحسن تماما؛ فهو له الكثير من المزايا والعيوب في الوقت نفسه. هذا، وتعرض الأجزاء التالية تلك المزايا والعيوب بوضوح؛ وبهذا، يمكنك التعرف بشكل واضح على السمات والخصائص المميزة للغضب وتأثيراته المحتملة على مجريات حياتك.

الاستعانة بآراء المحيطين

أنا من جانبي لا يساورني أدنى شك في أن إجاباتك على الاختبار السابق ستكون أمينة وصريحة. ومع هذا، فإنك قد لا تحسن تقدير مشاعر الغضب التي تراودك في مواجهة المشكلات والأزمات المختلفة. ومن ثم، فإن الحاجة إلى تقييم أكثر موضوعية لن تضر. لهذا، يمكنك أن تترك مهمة الإجابة على نقاط هذا الاختبار لشخص على معرفة وثيقة بك، فقد تشعر – على سبيل المثال – أنك تفرط في مشاعر الغضب إزاء التعامل مع المواقف الصعبة، لكن الآخرين قد يكون لهم رأي مختلف. ومن يعرف، فقد يرون أن غضبك أقل حدة مما تتخيل. وفي النهاية، عليك أن تقارن بين الدرجات التي حصلت عليها في حالة ما إذا أجبت على أسئلة الاختبار بنفسك وكذلك في حالة ما إذا أجاب شخص مقرب لك عليها.

الجوانب الإيجابية للغضب

من الممكن أن يكن الغضب شعورا انفعاليا يؤدي إلى الكثير من العواقب السلبية بصورها كافة. ومع هذا، فبالمقارنة بمشاعر التوتر والضغوط النفسية المحتملة الأخرى (مثل الحزن والانزعاج والقلق وغيرها) يعد الغضب أكثر هذه المشاعر شيوعا ورواجا. ولهذا الأمر أسبابه التي تتمثل فيما يلي:

- **يساعد الشعور بالغضب المرء على مواجهة المواقف المزعجة بصورة أو بأخرى.** عندما يسيطر عليك الشعور بالغضب، فإنك تشعر أن هذا الغضب بمثابة إجراء أو رد فعل تتخذه لمواجهة ذلك الموقف أو المشكلة التي من الممكن أن تصيبك بالتوتر والانفعال. أي أنك تشعر بأن في إمكانك التعامل مع هذا الموقف بشكل ما دون إهدار طاقتك في محاولة إيجاد بعض الحلول لذلك الموقف المؤرق. ومن ثم، يمكن القول أن الغضب يحفزك على القيام بشيء ما لمواجهة ذلك الموقف أو تلك المشكلة.
- **يشعر الغضب المرء بالقوة.** من الممكن أن يجعلك الغضب تشعر وكأنك تتمتع بكثير من نقاط القوة والسيطرة التي تمكنك من مواجهة ما قد يطرأ من أزمات حتى وإن كان ذلك ليس بالأمر الصحيح. فعندما تقوم بتوبيخ شخص ما وتعنيفه، فإن ذلك يشعرك بالقوة والتحكم. ومن ثم، يمكن القول أن الغضب يسمح لك بالتعبير عن نفسك بأسلوب عنيف وقوي.
- **غالبا ما يحقق الغضب النتائج المرجوة منه.** تمكنك مشاعر الغضب من تحقيق ما تريد من أهداف ـ على عكس البقاء ساكنا هادئا. ويخشى الكثير من الناس مواجهة الشخص الغاضب وذلك لأن الشخص عندما يكون غاضبا فإن ذلك يساعده على فرض آراءه وقراراته على الآخرين بعكس ما إذا كان هادئا.
- **كثيرا ما يكون الغضب رد فعل متوقع ومقدر من قبل الآخرين.** إننا كثيرا ما نفسر الغضب على أنه رفض لسيطرة الآخرين علينا أو لحرمانهم لنا من حقوقنا التي

نستحقها. وعلى الجانب الآخر، قد تنظر الأطراف الأخرى إلى الغضب النظرة نفسها. وفي هذه الحالة، فإن الغضب يقوم على أساس من الثقة والحسم والتأكيد على الحقوق.

على الرغم مما للغضب من إيجابيات، إلا أن ذلك لا ينفي أن لــــه الكثــير مــن العيــوب والسلبيات. ولتوضيح هذه العيوب والجوانب السلبية، انظر الجزئية التالية.

الجوانب السلبية للغضب

على الرغم من السمات الإيجابية للغضب، فإن جوانبه السلبية تتجاوز كثيرا تلك النواحــي الإيجابية المفيدة. فبالإضافة إلى ما يمكن أن يسببه لك الغضب من شعور بالتوتر والضغــوط النفسية والانفعالية والسمعة السيئة التي يمكنه أن يكسبك إياها، فإن للغضب الكثير من الجوانب التي ينبغي أن تثير قلقك، ومنها:

قد يؤثر الغضب سلبا على صحتك

عندما تكون غاضبا تصدر عن جسمك ردود أفعال مشابهة إلى حد كبــير لتلــك الــردود الانفعالية التي تصدر عنك في مواجهة أي موقف كان. كما أن مشاعر الغضب تحفز جســمك على اتخاذ موقف دفاعي استعدادا لمواجهة أي خطر قد تصادفه. وعلى الجانب الآخر، عندمــا يكون غضبك عنيفا ومتكررا، فإن التأثيرات الفسيولوجية لذلك من الممكن أن تكون ضارة مما يعني أن في الأمر خطورة على صحتك الأمر الذي قد يعرضك ــ نتيجة لمشــاعر الغضــب المفرطة – لبعض الأمراض التي ترتبط ارتباطا وثيقا بالتوتر والانفعالات النفسية والعصبية.

تأثير الغضب على القلب

تشير الأبحاث الحديثة إلى مدى حساسية وتأثر القلب بشــكل خــاص بمشــاعر الغضــب وتأثيراتها السلبية. وقد أوضح أحد الباحثين عددا من الأساليب المحتملة والممكنة التي يمكــن من خلالها لمشاعر الغضب والعداء أن تؤثر سلبا على الجهاز القلبي الوعائي. ولــهذا، فقــد رأيت أنه من واجبي أن أعرض لبعض من النتائج التي توصل إليها هذا الباحث:

- **عندما يغضب الأشخاص العدوانيون، يزداد تدفق الدم إلى عضلاتــهم بشــكل غــير عادي.** كما يعاني هؤلاء الأشخاص من زيادة في مستويات الهرمونات المهمة التــي تتسبب في الشعور بالضغوط النفسية – كالأدرينالين والكوليسترول – وهو الأمر الــذي من الممكن أن تكون له آثاره السلبية السيئة على الجهاز القلبي الوعائي.
- **وجد كذلك أن مثل هؤلاء الأشخاص ــ مع ارتفاع مستويات الكوليسترول لديهم فــي الدم ــ يفرزون أدرينالين أكثر من نظرائهم الذين لا يعانون ارتفاعا فــي مســتويات الكوليسترول في الدم.** وفيما يتعلق بهؤلاء الأشخاص، يمكن القول أن العلاقة ما بيــن إفرازات الأدرينالين العالية ومستويات الكوليسترول المرتفعة تشــير إلــى أن وجــود احتمال كبير لدى هؤلاء الأشخاص للإصابة ببعض أمراض انسداد الشرايين.

- **إن الأشخاص الذين لديهم عداءات كثيرة لديهم أصدقاء أقل. إن مثل هذا الافتقاد للصداقات القوية يعني تمتع الشخص بدعم ومساندة اجتماعية أقل من جانب المحيطين. إن القدرة على الإفصاح لشخص آخر عما تكابده من ضغوط نفسية قد يخفف من ضغط الدم لديك.** ومن ثم، فإن عدم وجود أي شخص يمكنك إخباره بما يضيق به صدرك هو أمر ليس في صالحك على الإطلاق. وقد أوضح هذا البحث كذلك أن الأشخاص الذين يميلون للانعزال عن الآخرين يفرزون مستويات من الهرمونات المتسببة في الشعور بالضغوط النفسية في البول أعلى من هؤلاء الذين يتمتعون بصداقات وعلاقات اجتماعية قوية.
- **لا يعتني الأشخاص العدوانيون عادة بصحتهم جيدا.** هذا، وينخرط هؤلاء الأشخاص في عدد من العادات السلوكية المدمرة، منها التدخين وشرب الخمور والإفراط في الأكل. وهي أنماط سلوكية سيئة يمكن أن تؤثر سلبا على الجهاز القلبي الوعائي.

قد يضر الغضب بمشاعر الآخرين.

عندما تكون غاضبا، فإن هذا لا يكون بالأمر الإيجابي على الإطلاق. والأسوأ من ذلك، هو أن جميع السلوكيات العدوانية من الممكن أن يكون لها تأثيرات مدمرة على صحتك. وبالإضافة لذلك، فإن غضبك يؤثر على المحيطين بك – ونعني هنا أفراد عائلتك وزملائك في العمل وهؤلاء الذين تتعامل معهم. وللغضب تأثير سلبي على العلاقات الاجتماعية، إذ من الممكن أن يؤدي إلى تدمير علاقاتك بأطفالك وأصدقاءك وزملائك. كما أن كل من مشاعر الغضب والعداء من الممكن أن تؤدي إلى بعض أشكال الصراع والاستغلال العقلي والمادي وكذلك الانقسامات والطلاق بين الزوجين. وعلى الجانب الآخر، قد يعرض الغضب فرصك للترقي في العمل للخطر أو حتى قد يعرضك لفقدان وظيفتك. ويمكن القول أن مشاعر الغضب بطبيعتها تتجه إلى التصاعد والتأجج وليس الهدوء؛ إذ غالبا ما يصبح الطرف الآخر غاضبا أيضا مما يؤدي إلى تصاعد وتيرة وحدة الغضب بين الطرفين المتخاصمين. وعلى هذا، فعندما يتملكك الشعور بالغضب من الممكن أن تفعل شيئا أو أن تقول شيئا تندم عليه فيما بعد مما يثير لديك بعض المشاعر ــ كالشعور بالذنب والخجل والانزعاج والإحباط ــ التي تزيد من وطأة الضغوط النفسية عليك.

الغضب وعلاقته بالوفاة في سن مبكرة

توضح الدراسات التي قام العلماء بإجرائها مؤخرا أن الغضب من الممكن أن يكون أحد الأسباب التي تؤدي إلى الوفاة في سن مبكرة. حيث قام أحد علماء النفس بقياس مستويات المشاعر العدوانية لدى 188 طالبا للقانون، ثم قام بعد ذلك بتتبع مسار حياة هؤلاء الطلاب على مدار 25 عاما. وقد توصل في نهاية الأمر إلى أن ما يقرب من عشرين بالمائة من هؤلاء الذين كانوا يعانون من مستويات عالية من المشاعر العدوانية قد توفوا في عمر الخمسين. وعلى الجانب الآخر، بلغت نسبة حالات الوفاة في عمر الخمسين بين النسبة المتبقية من هؤلاء الطلاب الآخرين الذين كانت مستويات المشاعر العدوانية لديهم أقل حوالي خمسة بالمائة فقط.

اختيار التوقيت الملائم للتعبير عن الغضب

إن السؤال الذي يطرح نفسه أمامنا هنا هو: هل يعني ذلك أن جميع مشاعر الغضب عادة ما تكون في غير محلها وذات آثار مدمرة وسلبية؟ بالطبع لا، إن هذا القول لا ينطبق على جميع أنواع الغضب ومستوياته. ولكن إذا كان الغضب بالحد المعقول والمقبول وكذلك إذا تم التعبير عنه بالشكل الصحيح فإنه يؤدي إلى الكثير من النتائج الإيجابية الفعالة التي تساعدك على اتخاذ القرارات وإيجاد حلول لمختلف المشكلات والتعامل مع المواقف والأزمات المتعددة بطريقة أفضل. لكن هناك فارقا كبيرا ما بين مشاعر الغضب والانزعاج المحدودة التي لا تستمر طويلا وبين تلك التي تستمر لساعات طويلة وتكون خلالها مشاعر الغضب متأججة وملتهبة. وعلى هذا، يمكن أن نقول أنه عندما يكون الشعور بالغضب حادا وممتدا لفترات طويلة، فمن الممكن أن يؤدي ذلك إلى وقوعك تحت وطأة قدر هائل من الضغوط النفسية العنيفة الأمر الذي يضر بك في النهاية أبلغ الضرر. ولكي تكون لديك القدرة على التحكم في غضبك، فإن الأمر يستلزم معرفة دقيقة بالمواقف التي ينبغي عليك أن تكون فيها غاضبا وكذلك بالكيفية التي يمكنك من خلالها خفض حدة ذلك الغضب. هذا، ويناقش الجزء التالي كيفية تحقيق ذلك.

التحكم في الغضب

إن الغضب ليس برد فعل تلقائي لا يمكننا التحكم أو السيطرة عليه، حتى وإن كان الأمر يبدو كذلك في بعض الأحيان. لكن الغضب هو بمثابة استجابة انفعالية من الممكن إخضاعها للسيطرة؛ لهذا، عليك قبل أن تتملكك مشاعر الغضب والحنق أن تلقي نظرة سريعة على بعض من الأساليب والاستراتيجيات التي يمكنك من خلالها الحد من مشاعر الغضب تلك. كما قد تساعدك هذه الأساليب على تجنب الدخول في مجادلات لا طائل من ورائها أو رفع دعاوى قضائية مكلفة أو معاناة الأعراض التي تصاحب الغضب مثل آلام المعدة والظهر.

مشاعر الغضب في المواقف السابقة

تتمثل الخطوة الأولى التي يجب اتخاذها للتعامل مع كثير من مشاعر الغضب (بهدف التخلص منها في النهاية) في التعرف على مظاهر ذلك الغضب وكذلك مسبباته. ويمكنك تحقيق ذلك من خلال الاستعانة بمذكرة - أو سجل - تساعدك على تحديد المواقف التي كنت فيها غاضبا كما أنها تتيح لك المعلومات التي تحتاج إليها للحد من هذه المشاعر الغاضبة.

عليك ببساطة أن تدون في هذه المذكرة - التي من الممكن أن تكون كذلك قطعة صغيرة من الورق أو ملف موضوع على الكمبيوتر المحمول الخاص بك، حسب ما يناسبك - الأوقات التي سيطر فيها الغضب عليك والأسباب التي أدت إلى ذلك. وكذلك، عليك أن تقيس وتقوم بتقييم حدة غضبك في المواقف المختلفة وفقا لمقياس مقسم إلى عشرة مستويات حيث يشير المستوى العاشر إلى درجة عالية جدا من الغضب، بينما يدل المستوى الخامس على درجة متوسطة ويعني المستوى صفر عدم وجود أي أثر لمشاعر الغضب.

ألق نظرة على المثال المعروض في الجدول (١٢-١):

الجدول (١٢-١)	حدة الغضب	
ماذا حدث؟	درجة الأهمية	مستوى الغضب
سكب الطفل العصير على الأريكة.	3	6
فاتني القطار.	2	5
لامني المدير على خطأ ارتكبه غيري.	4	7
أصيب الكمبيوتر بعطل ما مما أدى إلى ضياع العمل الذي قمت به في الساعة الأخيرة لاستخدامي له.	3	8

فحص مستوى الضغوط النفسية

يمكنك التعرف على ما إذا كانت مشاعر الغضب الصادرة عنك مفرطة أو غير ملائمة أم لا من خلال معاينة مستوى الضغوط النفسية التي تعاني منها. كل ما عليك القيام به هو المقارنة بين حدة الغضب وبين أهمية الموقف الذي أدى إلى شعورك بالغضب. عليك الاستعانة بمقياس مقسم إلى عشرة مستويات حيث يعني المستوى العاشر درجة عالية جدا من الأهمية، بينما يعني المستوى صفر عدم وجود أهمية لهذا الموقف على الإطلاق. وعليك إرفاق هذا المقياس بالمذكرة السابقة التي حددنا من خلالها طبيعة الموقف المتوتر. ويمكن القول أن توازن الضغوط النفسية يتحقق في حالة تماشي الرقمين الناتجين عن المقياسين، بينما يمكن القول أنك تعاني من إفراط في الضغوط النفسية إذا كان مستوى غضبك أعلى من درجة أهمية الموقف الذي تسبب لك في الشعور بالغضب.

ومن ناحية أخرى، إذا كانت الضغوط النفسية التي تعاني منها متوازنة، فإن ذلك يعني أن مشاعر الغضب التي تصدر عنك ستكون ملائمة وذات نتائج فعالة. وإذا لم يكن الأمر كذلك، فهذا يشير إلى أن غضبك مبالغ فيه. وكذلك إذا كان مستوى غضبك مرتفع فهذا يدل على معاناتك من حالة من الغضب الشديد والمشاعر العدوانية التي ليست من طبعك في المواقف العادية.

ووفقا للأمثلة المعروضة في الجدول (١٢-١)، يمكن لنا أن نقول أن الموقف الذي تم فيه سكب العصير على الأريكة من الممكن أن يحتل مستوى أهمية من الدرجة الثالثة، بينما يمثل موقف عدم اللحاق بالقطار مستوى أهمية من الدرجة الثانية، ويمثل موقف اللوم على خطأ لم يتم ارتكابه مستوى أهمية من الدرجة الرابعة وموقف إصابة الكمبيوتر بعطل مستوى أهمية من الدرجة الثالثة. وعلى هذا، يمكن القول أن الشخص في كل موقف من هذه المواقف يبالغ في ردود أفعاله.

تعديل أسلوب التعامل مع المواقف والمشكلات المختلفة

إن طريقة تفكيرك وتعاملك مع الأمور في الأغلب الأعم هي التي تجعلك غاضبا.

إن الشعور بالغضب بسبب التعرض لموقف ما مثل عدم اللحاق بالقطار أو الانتظار لمدة طويلة في إشارة المرور يوحي بأن هناك موقفا أو حدثا خارج عن إرادتك هو الذي سبب لك الشعور بالغضب والانفعال. لكن في واقع الأمر، إن هذه المواقف والأحداث ما هي إلا دوافع محتملة من الممكن أن تتسبب في جعل طرق فهمك وتفسيرك للأمور المختلفة تؤدي بك إلى الشعور بالغضب. ومثله مثل المشاعر الانفعالية الأخرى (مثل القلق والانزعاج والإحباط وغيرها) فإن الغضب ينبع في الأساس من داخل الشخص ذاته. ومن ثم، فإن أسلوب تفسيرك وفهمك للمواقف والأمور المختلفة يلعب دورا كبيرا ومهما في تشكيل (أو الحد من) الضغوط النفسية الانفعالية.

التفكير الموضوعي

عليك أن ترى إذا ما كان في إمكانك تحديد أنماط التفكير التي تؤدي بك إلى الشعور بالغضب أم لا. وعليك أيضا أن تسأل نفسك السؤال التالي: ما هي الأمور التي قد تدور في ذهني وتجعلني غاضبا؟ ألق نظرة على الجدول (١٢-٢) وحاول تكملته بتجارب من عندك.

الجدول (١٢-٢)	الأفكار الغاضبة والتجارب التي كانت الدافع أو السبب في وجودها
الموقف	**الأفكار التلقائية**
سكب العصير على الأريكة	"لقد دمرت الأريكة! كان ينبغي عليه أن يكون أكثر حرصا! ما كل هذا الإهمال وعدم الاكتراث بمشاعر الآخرين! لقد كان على علم بأنه لا ينبغي تناول الطعام في حجرة المعيشة!"
عدم اللحاق بالقطار	"كم أكره ذلك! لقد انهار جدول مواعيدي تماما اليوم."

إن تسجيل هذه الأفكار التي تسبب لك الشعور بالغضب لهو أمر يمكنه أن يساعدك على تشكيل صورة واضحة لما تخاطب به نفسك لإثارة مشاعر الغضب لديك إزاء موقف ما. ومن خلال التعرف على هذا النمط في التفكير، سيكون في إمكانك تغييره؛ ومن ثم، التخفيض من حدة غضبك.

التعرف على أنماط التفكير الخاطئة والتغلب عليها

إذا كان غضبك مفرطا أو يطول لمدة زمنية ليست بالقصيرة، فمن المحتمل أنك تعاني من خطأ في نمط التفكير الذي تتبعه في التعامل مع المشكلات والأزمات التي تتعرض لها. ولهذا، عليك معاينة الأفكار التلقائية الصادرة عنك وقم بفحص ما إذا كانت هناك عيوب وأخطاء تشوبها أم لا. وعلى الرغم من أن الوقوع في مثل هذه الأخطاء في أثناء التفكير من الممكن أن يؤدي إلى بعض مظاهر الغضب، فإن الخطأين الأساسيين اللذين لهما أكبر الأثر في إثارة نار الغضب في نفسك هما الآمال المثالية غير الواقعية وعدم القدرة على مواجهة وتحمل الصعاب والأزمات. (انظر الفصل الأول).

واقعية الاستنتاجات والتوقعات

تلعب التوقعات دورا مهما في تحديد مستوى غضبك. وعلى الجانب الآخر، فإن النظر إلى العالم المادي المحيط من منظور التوقعات والآمال المثالية البعيدة عن أرض الواقع ــ والتي ترتبط في الأساس بتحديد الأسلوب أو الطريقة التي يجب على الناس اتباعها في التفكير والسلوك، بالإضافة إلى مطالبة الآخرين بالسير وفقا لمنهج محدد ــ هو أمر من شأنه أن يزيد من حدة غضبك. فإذا توقعت من جميع البشر أن يكونوا في غاية الأمانة والإنصاف، فإن ذلك سيجعلك غاضبا معظم الوقت لأن توقعاتك لن تتحقق في معظم الأحيان. هذا، ويصاحب مثل هذه التوقعات بعض الآمال والمطالب النبيلة المثالية غير الواقعية أيضا. وعندما تكون هذه المطالب غير واقعية، فإن ذلك يقودك إلى إصدار حكم سلبي على سلوك الشخص الذي لم يلتزم بتلك المطالب.

إن القول بضرورة أن تكون توقعاتك موضوعية وبعيدة عن المثاليات لا يعني بالضرورة التحول إلى شخصية لا تثق في الآخرين. إذا لا يمكن الحكم على جميع الأشخاص بأنهم حمقى أو سخفاء أو أنانيون، لكن الآخرين ينظرون إلى الأمور بنظرة مختلفة عنك كما أن ترتيبهم للأولويات يختلف عن ترتيبك لها. وقد يقوم هؤلاء ببعض الأمور التي لا تقبل القيام بها أو المشاركة فيها. لهذا، عليك أن تبني توقعاتك وآمالك على نواحي واقعية بعيدا عن المثاليات التي تتحطم على أرض الواقع. سيساعدك التدريب التالي على تقييم مدى ملاءمة توقعاتك للواقع المادي الملموس الذي نحياه.

هل يمكنك أن تتوقع أي من الأمور التالية؟ أجب بنعم أو لا.

- أن يخيب أحد الأشخاص الذين تعرفهم وتهتم لأمرهم أملك؟
- ألا تتمكن من اللحاق بالأتوبيس أو القطار؟
- أن يصيب جهاز الكمبيوتر الخاص بك عطل ما في وقت حرج؟
- أن يقوم أحد الأشخاص بعزف الموسيقى بصوت عال يسبب لك كثيرا من الإزعاج؟
- أن يندفع أحد الأشخاص داخل المصعد على الرغم من امتلائه تماما؟
- أن يعاملك أحد الأشخاص ممن لك علاقة وطيدة بهم بشكل غير منصف؟

إن الإجابة بلا على سؤال أو أكثر من الأسئلة السابقة يعني أن توقعاتك ليست قائمة على أساس موضوعي واقعي تماما مما قد يعرضك لبعض المفاجآت التي من الممكن أن تجعلك غاضبا.

التحلي بعزيمة قوية في مواجهة المواقف الصعبة

إن أي منا لا يحب الشعور بالإحباط، لكن الإحباط جزء لا يتجزأ من حياتنا. وإذا واجهك موقف محبط فقد تجد نفسك تبالغ وتفرط على نحو سريع في رد فعلك تجاهه الأمر الذي يجعلك غاضبا جدا وبشكل سريع أيضا ــ مما يعني أن قدرتك على تحمل ومواجهة مثل هذه المواقف محدودة. ويمكنك التغلب بشكل أفضل على مشاعر الإحباط تلك من خلال التصدي لها برد فعل عكسي؛ أي من خلال القيام بعكس ما كنت ستقوم به في الأحوال العادية إذا واجهك هذا الموقف المحبط. على سبيل المثال، لنفترض أنك تجد صعوبة كبيرة في النوم، فإن عدم السعي للنوم قد يجعلك راغبا فيه. ويطلق المعالجون على هذا الأسلوب أو المنهج اسم النية المتناقضة. وعلى هذا، فإن اتباع هذا الأسلوب من الممكن أن يساهم في التغلب على حدة مشاعر الغضب المفرط. جرب بعضا من الاقتراحات التالية:

- إذا كان عليك الانتظار في أحد الطوابير ــ وكان ذلك من الأمور التي تسبب لك الشعور بالغضب ــ فعليك في المرة التالية عندما تكون واقفا في أحد هذه الطوابير أن تبحث عن طابور أطول وأن تنتقل إليه.
- إذا كان الانتظار في إشارات المرور يغضبك، فعليك أن تبحث في المرة التالية عن حارة أكثر بطأ.
- في المرة التالية التي تكون فيها في حاجة إلى بعض المساعدة في شراء شيء ما، فلتختر مندوب مبيعات مبتدئ وعديم الخبرة.

عندما تجد أن غضبك عادة ما يزاد بشكل كبير في مثل هذه المواقف الصعبة، عليك القيام بالأمور التالية:

١- ممارسة بعض تدريبات التنفس، مثل التنفس بعمق بشكل يساعدك على الاسترخاء.

٢- كرر على نفسك ما يلي: "هذه ليست نهاية العالم. يجب أن أسيطر على غضبي. هذه مجرد مشكلة صغيرة في إمكاني التعامل معها."

التخاطب مع الذات

عندما يواجهك أحد المواقف التي من الممكن أن تستفزك وتغضبك، ففي إمكانك القيام بأحد الأمرين التاليين: إما أن تقول لنفسك بعض الأشياء التي تجعلك غاضبا أو أن تخاطبك نفسك بأمور تهدئك أو حتى تساعدك على التخلص من أي شعور بالغضب قد ينشأ عن هذا الموقف أو غيره. ومن خلال تطبيق أسلوب التخاطب مع الذات هذا سيكون تحت يدك أداة فعالة يمكنها أن تساعدك في التحكم في غضبك.

وفيما يلي بعض الأمثلة المفيدة لكيفية مخاطبة المرء لذاته بما يساعد على التخفيف من حدة الغضب الذي يشعر به. اختر الأمثلة التي تلائم الموقف الذي وقعت فيه وحاول ابتكار أمثلة أخرى بنفسك.

- هل يستحق هذا الموقف بالفعل كل هذا الغضب؟
- إن الغضب لن يساعد على حل هذه المشكلة، بل سيزيد من تعقيدها.
- ينظر الآخرون إلى الأمور بنظرة مختلفة عن نظرتي الشخصية، فهذا هو الحال دائمًا.
- لا تأخذ الأمور بصفة شخصية.
- إن الأمر لا يستحق كل هذا الغضب والتوتر؛ لذا، دعك منه.
- لا يجب علي بالفعل أن أشعر بالغضب إزاء هذا الموقف.
- استرخ، خذ نفسًا عميقًا واحبسه ثم أطلقه.
- تختلف أولويات الآخرين من شخص إلى آخر.
- ابق هادئًا وحاول السيطرة على انفعالاتك.
- كلنا يرتكب أخطاء، فلا يوجد من هو معصوم من الخطأ.
- لا تحكم على الشخص، ولكن احكم على سلوكه.
- هل يستحق الأمر كل هذا العناء بالفعل؟
- هل سأتذكر ذلك الموقف خلال ثلاث سنوات أو ثلاثة أشهر أو ثلاث ساعات؟

التعبير عن الغضب

هل تحسن التعبير عما تشعر به من غضب أم ينبغي عليك حبس وكظم غضبك؟ يرى الكثير من الأطباء النفسانيين البارزين أن على المرء التنفيس والتعبير عن غضبه عندما يشعر به، مخلصًا نفسه من كل ما بداخله من مشاعر الغضب والعداء المكبوتة بداخله. ومن سبل التعبير عن الغضب كسر بعض الأطباق أو ضرب الوسادة أو ممارسة بعض الرياضات التي تساعدك على التنفيس عن غضبك مثل الملاكمة.

وعلى العكس من ذلك، تعلق إحدى الكاتبات قائلةً أن "التعبير عن الغضب يزيد من شعور الإنسان بالغضب مما يجعله يتخذ موقفًا غاضبًا متماسك الجوانب ويزيد من عدوانيته." هذا، وقد أوضحت الدراسات الإكلينيكية الأخيرة أن التعبير المادي عن مشاعر الغضب من الممكن أن يكون له نتائج عكسية على الشخص نفسه. حيث أوضحت الأبحاث أنه عند تعبير أحد الأشخاص عن غضبه على هذا النحو (من خلال تكسير أو ضرب الأشياء)، فإن ذلك يزيد من مشاعره العدوانية ولا يقلل منها كما هو متوقع. والأسوأ من ذلك هو أن السماح لهذا الشخص بعدم التحكم في مشاعره من شأنه أن يزيد من حدة الجوانب العدوانية في سلوكه بشكل عام. لكن هل هذا يعني أنه لا يجب عليك التعبير عن مشاعر الغضب التي تشعر بها؟ إن الإجابة بالطبع لا، لكن ما نقصده هنا هو أنك في حاجة إلى التعرف والاستعانة ببعض الوسائل والسبل الأخرى التي تمكنك من القيام بذلك بشكل أفضل.

ستتيح لك الأجزاء القادمة من هذا الفصل إجابات وافية على ما لديك من تساؤلات حول الأساليب المناسبة التي يمكن اتباعها للتعبير عن الغضب. ولتلق نظرة فاحصة على ما أوردته فيما يلي من اقتراحات من الممكن أن تساعدك على التحكم في غضبك.

التعبير عن الغضب من خلال الصراخ

لا يبدو أن الصراخ من الممكن أن يكون حلاً فعالاً للتقليل من حدة الغضب الذي تشعر به. ومع ذلك، فإن الصراخ في وجه شخص أساء إليك يحمل قدراً كبيرًا من المناشدة العاطفية وكذلك قد يكون له تأثيرات إيجابية على المدى القصير. ومع ذلك، فهذا الأسلوب في التعبير عن الغضب – أي الصراخ – له تأثيرات سلبية على صحتك وكذلك على مستوى الضغوط النفسية والانفعالية التي تعاني منها. فعندما تبدأ في الصراخ، يتوتر جسمك وتزيد سرعة خفقان قلبك، كذلك فإن الصراخ بصوت عال من شأنه أن يزيد من مستوى ضغط الدم. وقد يكون هذا الارتفاع في ضغط الدم عند بعض الأشخاص بدرجات أكبر من غيرهم. وعلى الجانب الآخر، من الممكن أن يكون للصراخ بعض التأثيرات النفسية، فقد أوضحت إحدى الدراسات التي أجريت على 535 سيدة أن الصراخ والصياح قد نتج عنه افتقاد هؤلاء السيدات الثقة في أنفسهن ويرجع السبب في ذلك إلى أن الصراخ لم يؤد في معظم الحالات إلى المساهمة بفاعلية في حل المشكلات التي يعانين منها الأمر الذي جعل هؤلاء السيدات يشعرن بأنهن يتصرفن بحماقة وبشكل خارج عن حدود السيطرة والثقة في النفس. وعلى هذا، يمكنك أن تكون على ثقة في هذا الصدد من أن الصراخ لا يحسن أو يزيد من احترامك وتقديرك لذاتك.

كظم الغضب

من الممكن أن تكون للغضب نتائج مدمرة إذا ظل متأججًا بداخلك وتمكن منك بالكامل. كما أن كبت مشاعر الغضب بداخلك ليس بالخيار الصحيح. ومع هذا، فإن الاعتقاد الثابت بأن الغضب المكبوت هو أصل كل مرض نفسي وبدني – بداية من القرح وحتى الإمساك – قد يكون اعتقاداً مبنيًا على أساس غير صحيح. فثم اختلاف كبير ما بين التعبير عن مشاعر الغضب كاملةً بشكل غير خاضع للسيطرة وبين تجميع مشاعر الغضب هذه بشكل يساعدك على التعبير عنها بشكل هادئ لا يثير مشكلات ضخمة. وبطبيعة الحال، فإنه من الأفضل لك أن توجه جهودك لحل المشكلة أو المعضلة التي هي سبب ذلك الشعور بالغضب.

الاستعداد لمواجهة المواقف التي تثير الغضب

قد يسيطر عليك الغضب في كثير من الأحيان لأنك تصدر ردود أفعال متسرعة قبل حتى التفكير في المشكلة وتقييمها بشكل عقلاني. ومن الأساليب الفعالة التي يمكنك من خلالها التغلب على مثل هذه الاستجابات وردود الأفعال غير العقلانية توقع المواقف والمشكلات التي من الممكن أن تثير غضبك والتخطيط لكيفية التعامل معها بهدوء في حالة حدوثها. لهذا، عليك حتى قبل أن يحدث الموقف أن تتدرب على ما ستقوله وكذلك على الكيفية التي تريد من خلالها

التعامل معه والمشاعر التي ستشعر بها نحوه. ويمكنك في جميع الأحوال تحديد المواقف التي تعرف أنها ستثير غضبك بدرجة كبيرة. ومن الأمثلة التي توضح ذلك بشكل كبير الدخول مع شخص ما في جدال أو خلاف أو نزاع وأنت تعلم سلفاً أن ذلك الشخص سيكون معارضًا لوجهة نظرك وما ستقوله.

وفي أثناء توقعك لمثل هذه المواقف، عليك أن تتخيل حدوثها ثم تخيل ما سيصدر عنك من أفعال وأقوال إزاءها. ولكن، تذكر أن الهدف هنا ليس أن تكون غاضبا أو متوترا بشكل مبالغ فيه. اختر الكلمات التي ترى أنها ستكون الأفضل والأنسب. وتخيل كذلك أن الطرف الآخر قد تمكن الغضب منه وأنه قد أوشك أن يثير غضبك أنت الآخر. وعليك في هذا الصدد مخاطبة ذاتك وتخيل أنك تحاول أن تهدأ من روعك وغضبك. عليك أن تتدرب على هذه المواقف عدة مرات في ذهنك بحيث تكون مستعدا لمواجهتها والتعامل معها في حالة حدوثها بالفعل.

إعادة تخيل المواقف والمشكلات

إذا لم تكن لديك القدرة لأي سبب كان على تدريب نفسك أو الاستعداد لمواجهة المواقف والأزمات المختلفة فلا توجد أدنى مشكلة. وإذا تعرضت لأحد المواقف التي أدت إلى إثارة غضبك فهذه ليست نهاية المطاف. وللحد من ثورة غضبك عند مواجهة المواقف والمشكلات المختلفة في المستقبل يمكنك الاستعانة بأسلوب يقوم على إعادة تخيل المواقف التي أثارت غضبك ويتمثل هذا الأسلوب فيما يلي:

١- **عندما تشعر أنك قد تمكنت من التعبير عما تراه الآن غضبا مفرطا في موقف أو تجربة ما، عليك أن تعيد تخيل هذا الموقف في ذهنك.**

ولكن عليك هذه المرة ــ بدلا من أن ترى نفسك وقد أصبحت غاضبا ــ أن تتخيل نفسك تواجه ذلك الموقف بهدوء واتزان. إنك هنا تتخيل الموقف نفسه، لكن الشيء الوحيد المختلف هو أنك تتخيل رد الفعل الذي كنت تريد أن يصدر عنك في هذا الموقف.

٢- **حاول التعرف على نمط التفكير الذي تتبعه في قراءة الأحداث وتفسير الأمور والذي نتج عنه تلك الحالة من الغضب التي أنت عليها.**

وإذا لم تتمكن من ذلك، فعليك تدوين بعض من الأفكار والآراء وانظر إذا ما كان في استطاعتك الشروع في استخدامها مبكرا قبل أن يتمكن الغضب منك أم لا.

محاكاة الآخرين في تعاملهم مع المواقف التي تثير الغضب

على الرغم من أن السيطرة على الغضب قد لا تكون غاية المراد، إلا أنه من المحتمل أنك تعرف بعض الأشخاص الذين يعجبك سلوكهم الهادئ المتزن في مواجهة أصعب الأزمات والمواقف. ومن ثم، عليك فيما بعد عند مواجهة أحد المواقف التي من الممكن أن تثير غضبك

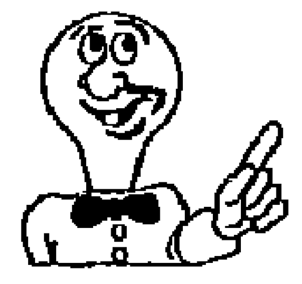
أن تحاول النظر إلى مثل هذا الموقف من وجهة نظر هؤلاء الأشخاص. تخيل كيف يمكن أن يتصرفوا إذا كانوا في مكانك هذا، وما هي الأقوال والأفعال التي قد تصدر عنهم.

ومن خلال تقمص شخصية هؤلاء الأشخاص سيكون في إمكانك معالجة الأمور والمواقف المختلفة مثلهم تمامًا. ومن ناحية أخرى، عليك أن تتعلم وتستفيد من خبرات الآخرين في مواجهة المواقف المشابهة.

اختيار اللحظة المناسبة للتعبير عن الغضب

إن التحكم في الغضب لا يعني أن يتم التعبير عنه من خلال سلوك عدواني يؤذي من حولك ويجرح مشاعرهم أو كبته بداخلك مما يزيد من تفاقم الموقف. لهذا، عليك أن تكون حريصًا وحذرًا في التعامل مع مشاعر الغضب بحيث يتم التعبير والتنفيس عنه بشكل لا يضر بحالتك الجسمانية أو بالمحيطين بك. كما لا يجب عليك التعبير عن غضبك في اللحظة ذاتها التي تكون فيها مشاعرك وانفعالاتك لا تزال ملتهبةً.

تلميح



من الأفضل لك إذا أردت التعبير عن غضبك أن تختار اللحظة المناسبة التي تكون فيها حدة ذلك الغضب قد قلت ويكون فيها خصمك في حالة مزاجية أفضل وأنسب.

التنفيس عن الغضب

عندما يكون المرء في حالة غضب، فمن المحتمل أن يزيد ذلك من توتر الجسم ونشاطه؛ حيث تزداد سرعة ضربات القلب وكذلك يرتفع ضغط الدم بدرجة غير مألوفة، هذا بالإضافة إلى جميع أشكال التوتر والانفعال الأخرى. ومع هذا، في إمكانك الإسراع من عملية التخلص من الغضب وذلك من خلال تبني بعض من الاستراتيجيات المادية وإضافتها إلى بقية الأساليب والاستراتيجيات النفسية المعروفة والمتبعة في هذا الصدد. وبادئ ذي بدء، عليك أن تريح جسدك وأن تسترخي، ثم مارس بعد ذلك بعض تمارين التنفس التي من الممكن أن يكون لها أثر فعال في استرخاء جسدك مما سيكون له تأثيره الإيجابي في التخفيف بسهولة من حدة مشاعر الغضب.

وعلى الجانب الآخر، عليك اتباع الخطوات التالية عند الشعور بالغضب:

١- **خذ نفسًا عميقًا من أنفك.**

اكتم هذا النفس لمدة تتراوح ما بين ثلاث إلى أربع ثوان.

٢- **قم بإخراج هذا النفس بلطف عبر فمك.**

عليك أن ترخي جسدك خلال إخراج ذلك النفس تمامًا.

٣- **انتظر قليلاً، ثم خذ نفسًا عميقًا آخر.**

كرر هذه العملية كلما كان الأمر لازمًا.

بعد اتباعك للخطوات السابقة ستشعر بكثير من الراحة والاسترخاء الجسماني الأمر الذي سينعكس بالضرورة في انخفاض حدة مشاعر الغضب التي تشعر بها خلال فترة قصيرة.

البحث عن جوانب الدعابة والفكاهة

من الممكن أن تكون الدعابة من الوسائل الممتازة التي لها تأثير إيجابي في مساعدتك على نزع فتيل الغضب. فإذا كان في الموقف الانفعالي الذي تواجهه جانبًا ما من الممكن أن يكون مصدراً للفكاهة أو على الأقل يرسم ابتسامة على شفتيك، فمن المؤكد في هذه الحالة أن حدة الغضب التي تشعر بها من جراء هذا الموقف ستنخفض بل ومن الممكن أن يزول ذلك الغضب تمامًا. هذا، وسنناقش في الأجزاء التالية وسيلتين للبحث عن جوانب الدعابة والفكاهة التي قد تتضمنها المشكلات والأزمات.

المبالغة في تقدير المشكلات والأزمات

يمكن القول أن المبالغة في تقدير الأمور والمشكلات قد تكون وسيلة فعالة في نزع فتيل حدة المواقف التي يحتمل أن تكون مصدرا للتوتر والضغوط النفسية. إذ أن هذا المبالغة تسقط عن ذلك الموقف قدرا كبيرا من تأثيره الانفعالي. ومن ثم، حاول اتباع هذا الأسلوب الذي يقوم في الأساس على المبالغة في تقدير ما يمكن أن تتعرض له من مشكلات ومواقف عصيبة. على سبيل المثال، لنفترض أنك واقف في طابور طويل في إدارة المرور من أجل تجديد رخصة القيادة الخاصة بك وكان هذا الطابور يتحرك ببطئ شديد. من الطبيعي أن يزداد انفعالك وتوترك في هذه اللحظة، والآن قم بتطبيق أسلوب المبالغة في تقدير المشكلات الذي تحدثنا عنه آنفا. تخيل أنك ستبقى على هذا الوضع للأبد قبل أن تتمكن من الوصول إلى الشباك المخصص لإنهاء إجراءات تجديد رخصة القيادة. وفوق كل هذا، تخيل أن أسرتك ستزورك بعد ظهر أيام الآحاد من كل أسبوع حاملة لك معها الأطعمة التي تفضلها، وأنك كونت بعض الصداقات مع الأشخاص المنتظرين معك في الطابور.

دور الخيال في الحد من الاضطرابات النفسية

من الممكن أن يساعدك الخيال المرح على تخفيف حدة ما تعانيه من مشاعر غاضبة. ولتوضيح ذلك بصورة أكبر، تخيل أنك تستقل تاكسي ولاحظت أن سائق التاكسي يسير بسرعة كبيرة للغاية من أجل أن يحوز على رضائك مما أشعل نار الغضب في صدرك. ولكن قبل الصراخ فيه للتوقف عن السير بهذه السرعة الكبيرة أو ضربه، تخيل هذا السيناريو غير الواقعي:

عليك أن تخبر سائق التاكسي أنه يقود بسرعة كبيرة جدا وسيقلل من جانبه من هذه السرعة على الفور معتذرا لك ونادما على تصرفه هذا. لا تدفع له الأجرة جزاء له على تعريض حياتك للخطر. وعلى الجانب الآخر، سيعتذر السائق لك مرة ثانية واعدا إياك أنه لن يكرر ذلك الأمر ثانية.

إن تخيل هذه النتيجة أو غيرها من النتائج التي قد لا تكون واقعية من شأنه أن يخلق بداخلك حالة عقلية مزاجية مختلفة تساهم في التخفيف من مشاعرك الانفعالية الغاضبة وتجعلك أكثر تقبلاً وتسامحًا مع أخطاء وإخفاقات الآخرين.

الانتقام في مقابل التسامح

دائمًا ما نعطي تقديرًا واهتمامًا كبيرين لفكرة التسامح والصفح عما يرتكبه الآخرون في حقنا، لكن الحقيقة المؤكدة هي أننا لا نطبق مبدأ التسامح بشكل فعلي في حياتنا العادية وفي تعاملاتنا مع الآخرين. فدائمًا ما نكن الأحقاد والضغائن في صدورنا، كما يسهل علينا الغضب أكثر من الصفح عن الشخص الذي أغضبنا. لكن ذلك لم ولن يؤد إلى نتائج إيجابية على الإطلاق.

وفي دراسة أخيرة توصل علماء النفس إلى اكتشاف تأثير مشاعر الصفح والتسامح على مستويات الضغوط النفسية التي يعاني منها الأفراد. حيث قام هؤلاء العلماء بفحص مستوى الضغوط النفسية لهؤلاء الأفراد عندما يكونون في موقف انفعالي بعيد عن التسامح وقاموا بمقارنتها بمستوى الضغوط النفسية لهؤلاء الأفراد نفسهم وهم في موقف تسامح وصفح عن الآخرين. وقد اتضح لهؤلاء العلماء أن مستوى ما يعانيه الإنسان من ضغوط نفسية وانفعالية يكون مرتفعًا للغاية عندما يكون في حالة من الغضب على عكس الأمر تمامًا في حالة الصفح والتسامح.

إن الصفح عن حماقات الآخرين ليس بمشكلة كبيرة في كثير من الأحيان. ويمكن أن نقول أن الحماقات والأخطاء العظيمة التي يرتكبها الآخرون في حقنا هي تلك التي لا يمكن بأي حال من الأحوال قبولها أو السكوت عليها. وعند الصفح عن شخص ما، عليك أن تأخذ في اعتبارك بعض النقاط، مثل: البيئة التي جاء منها هذا الشخص وتاريخه العائلي وخلفيته الثقافية والاجتماعية وما إلى ذلك. كما عليك أن تراعي تلك العوامل المحددة التي قد تلعب دورًا مهمًا في تحديد الأفعال والتصرفات الصادرة عنه.

ومن ناحية أخرى، هناك بعض الأفعال والتصرفات التي لا يمكن التسامح أو التساهل معها على الإطلاق. وعلى هذا، فأفضل ما يمكنك القيام به في مثل هذه المواقف هو تقبلها، فلا يمكنك تغييرها. لذا، حاول التغاضي عنها والاستمرار في طريقك الذي خططته لنفسك، حيث من الممكن أن يتمثل أفضل أشكال الانتقام الحقيقي من هذه المواقف في السعي إلى تحقيق الرفاهية والسعادة في الحياة الشخصية.

الفصل الثالث

التخفيف من مشاعر القلق

يتناول هذا الفصل الموضوعات التالية:

- فهم أسباب الشعور بالقلق
- التحكم في مشاعر القلق

عادةً ما تساور كل منا مشاعر القلق من وقت إلى آخر. في واقع الأمر، من الممكن أن يكون القلق بالشيء المفيد، كما يجب عليك أن تقلق بخصوص بعض الأمور في حياتك. ومن ثم، يمكن القول أن القلق ظاهرة صحية في حد ذاته، ومن الممكن أن يكون القلق إيجابيًا إذا كان سيلعب دورًا أساسيًا في حثك على السعي لحل مشكلة ما بأسلوب فعال وبناء. ومع ذلك، فهناك بعض الأشخاص الذين يقلقون أكثر مما ينبغي أي أنهم يبالغون في قلقهم، مما لا يمكنهم من اتخاذ إجراءات فعالة للتغلب على مشاعر القلق التي تساورهم. وفيما يتعلق بهذه النوعية من الأشخاص يمكن القول أن ما يعانونه من ضغوط نفسية تظهر على شكل قلق مفرط ومبالغ فيه. إن مثل هذا النوع من القلق قد يحرم هؤلاء الأفراد من بهجة الحياة، كما يمكن أن يؤثر سلبًا على نشاطاتهم وأعمالهم اليومية. وعلى الجانب الآخر، إذا وصلت مشاعر القلق لدى أحد الأشخاص إلى درجة مزمنة، فإن ذلك قد يسبب له الكثير من مشاعر التوتر والاعتلال الجسمي والعقلي. ولهذا، فقد أصبحت قدرتنا على التحكم في مشاعر القلق التي نعاني منها من وقت إلى آخر وإدارتها بشكل فعال جزءًا ضروريًا من عملية إدارة الضغوط النفسية والتحكم فيها.

إلى أي مدى تسيطر عليك مشاعر القلق؟

سنعرض في هذا الجزء أسلوبًا تقييميًا موجزًا يقوم على عشرة عناصر أساسية، ويمكن أن يساعدك هذا الأسلوب في تحديد ما إذا كنت مفرطًا في قلقك أم لا. كل ما عليك القيام به هو تحديد مدى انطباق كل حالة من الحالات المعروضة في الجمل التالية عليك:

١- إن القلق سبب أساسي من أسباب التوتر والضغوط النفسية في حياتي.
٢- بعد أن أبدأ في الشعور بالقلق، يصعب علي التغلب عليه.
٣- يخبرني المقربون مني أني قلق أكثر من اللازم.
٤- لا أتمكن من النوم بسهولة وأعاني من نوم متقطع بسبب ما يساورني من قلق.
٥- غالبًا ما أفكر في نتائج وتوقعات سلبية عندما أقلق من مشكلة ما.
٦- أشعر بالقلق كثيرًا من أمور من الممكن أن تحدث لي لكنها لا تحدث عادةً.
٧- أعاني من صعوبة شديدة جدًا في القضاء على شكوكي.
٨- أقلق أكثر مما ينبغي بخصوص بعض الأمور التافهة.
٩- عند تساورني مشاعر القلق، فإنني أزيد من إزعاجي لنفسي بدلاً من السعي للتغلب على مثل هذه المشاعر من خلال التعرف على سببها والتخلص منه.
١٠- يصل بي الشعور بالقلق في بعض الأحيان إلى حد الإعياء الذهني والجسماني.

إذا أجبت على أكثر من جملة أو اثنتين من الجمل السابقة بما يفيد أن هذا الأمر ينطبق عليك بدرجة كبيرة، فذلك يشير إلى الدور الكبير الذي يلعبه القلق فيما تعانيه من ضغوط نفسية وعصبية.

كن سعيدًا وابتعد عن مصادر القلق

إذا كنت دائم القلق، فأنت في هذه الحالة على دراية بمدى صعوبة الكف عنه والتخلص منه. هذا، ولا تساهم العبارات التي يطرحها عليك الآخرون بهدف تهدئتك - مثل "لا تقلق أكثر مما ينبغي" وما إلى ذلك - بشكل فعال في تخليصك من تلك القائمة الطويلة من الأمور التي تثير قلقك. وفي بعض الأحيان نجد أن محاول الفرد الحثيثة عدم القلق بشأن أمر ما تجعله قلقًا بشكل أكبر. لهذا، فإن طلب الآخرين منك بعدم القلق لن يجدي ثماره على الإطلاق دون اتباع الاستراتيجيات - التي سنعرض لها بعد قليل - التي يمكن من خلالها التخلص من هذا القلق.

ومن ناحية أخرى، فإن الشعور بالقلق يساورنا حتى عندما لا نكون على علم به. إذ من الممكن أن يساورنا القلق في نومنا أو في مستويات متعددة من الإدراك الواعي. وقد يكون القلق استجابةً أو رد فعل تلقائي يمكن أن يكون متواصلاً ومستمرًا ومن ثم يصعب التحكم فيه.

ولحسن الحظ، هناك عدد من الوسائل والاستراتيجيات التي يمكنها مساعدتك بالفعل في الحد من مشاعر القلق التي تعانيها، وكذلك في تحديد المواقف التي تتطلب الشعور بالقلق؛ أي أنها تساعدك على القلق بشكل إيجابي فعال.

القلق السلبي

يرجع سبب قلق الكثير منا إلى اعتقادهم الخاطئ بأن مشاعر القلق من الممكن أن تمنع حدوث المشكلة أو الحدث الذي يخافونه أو الذي يهددهم. إذا يعتقد هؤلاء الأشخاص أن القلق يشعرهم ببعض الراحة والطمأنينة.

والسؤال الذي يطرح نفسه هنا هو: هل يمكن للقلق أن يمنع حدوث المواقف والأحداث التي يخشى الناس حدوثها؟ بالطبع لا، فمجرد الشعور بالقلق لا يمكن أن يمنع أمر ما من الحدوث ما لم تتخذ أنت بنفسك الخطوات والتدابير التي يمكنك بالفعل معها منعه من الحدوث. إن أقل ما يوصف به هذا النوع من التفكير هو أنه تفكير خرافي. وعلى العكس من ذلك، فقد تعتقد أنه إذا لم تساورك مشاعر القلق، فلا بد أن تصيبك أو تحدث لك بعض الأمور السيئة. لكن هذا الأمر لا يقوم على أي أساس منطقي أو واقعي، فالحياة لا تسير على هذا النحو. ولحسن الحظ، فهناك وسائل فعالة يمكنك الاستعانة بها في مواجهة المواقف والمشكلات التي تقلقك.

الخروج من دوامة القلق

إن القلق هو عملية تبدأ عند إدراكك لموقف أو حدث ما على أنه يمثل تهديدًا أو خطرًا عليك. كما أنك تفكر في هذا الموقف — في بعض الأحيان بشكل لا واعي وتلقائي — واعتمادًا على الأمور التي تحدث بها نفسك فيما يتعلق بهذا الموقف، تتشكل بداخلك مستويات متنوعة من الضغوط النفسية العاطفية. وعلى هذا، يمكن القول أنه إذا كانت مخاطبتك لذاتك تتسم بالإيجابية والعقلانية، فإن ذلك سيساعدك في التخفيف من حدة التوترات والضغوط الانفعالية التي تشعر بها. وعلى الجانب الآخر، إذا كانت مخاطبتك لذاتك سلبية وغير عقلانية فإن ذلك من شأنه أن يزيد من قلقك. هذا، ولا يأخذ القلق صورةً انفعاليةً فقط ولكن صورةً ماديةً أيضًا وذلك عن طريق ما يثيره من أعراض تميز الاستجابة أو رد الفعل العنيف والمتوتر — وهو ما يزيد من حدة الشعور بالقلق.

ويمكن تمثيل هذه العملية على النحو التالي:

الموقف أو الحدث ⇐ القلق المبالغ فيه ⇐ الضغوط المادية أو العاطفية ⇐ مزيد من القلق.

الحد من مشاعر القلق من خلال التفكير الإيجابي السليم

إذا كنت تشعر أن قلقك مبالغ فيه ويصل إلى حد الإفراط، فإن ذلك قد يكون مرجعه إلى عدم فاعلية النمط الذي تتبعه في التفكير ومخاطبة ذاتك الأمر الذي يعني أنك ترتكب بعض الأخطاء في عملية التفكير. هذا، وتوضح الأجزاء التالية تلك الأخطاء الأساسية التي من الممكن أن تقع فيها والتي قد ينتج عنها ذلك الشعور المفرط بالقلق، كما ستساعدك كذلك على

التعرف على كيفية تجنب تلك الأخطاء بنفسك. ومن الممكن أن تزيد هذه الأخطاء من درجة القلق الذي تشعر به وأن تجعلك أكثر قلقًا مما ينبغي وأن تجعل شعورك بالقلق سببًا رئيسيًا في الزيادة من وطأة الضغوط النفسية التي تعاني منها وليس تقليلها.

تجنب الافتراضات السلبية

في إمكان الأشخاص الذين يفرطون في مشاعر القلق أن يجدوا ما يقلقون بشأنه من مواقف وأزمات حتى إذا لم تكن تستدعي أي قلق على الإطلاق. فهم يقومون بتحليل كل موقف أو مشكلة من الممكن أن تشكل خطرًا أو تهديدًا لمصالحهم ويسألون أنفسهم "ماذا لو ...". وفيما يلي بعض الأمثلة لأمور من الممكن أن تشكل مصدرًا لقلق لمثل هؤلاء الأشخاص:

- ماذا لو كان الألم الذي أشعر به في كتفي يعني أنني أعاني من أزمة قلبية.
- ماذا لو تحطمت الطائرة التي سأستقلها في رحلتي التالية؟
- ماذا لو كان سائق التاكسي الذي استقله متعاطيًا لبعض المواد المخدرة؟
- ماذا لو هبت عاصفة ثلجية في يوم زواج ابنتي؟

هل اتضحت لك الفكرة الآن؟ ومن السبل التي يمكن من خلالها الحد من مثل هذه الافتراضات السلبية المتشائمة تقدير مدى إمكانية تحققها على أرض الواقع.

تقدير احتمالات حدوث المشكلات

مهما تكن المشكلة التي قد تتخيلها والتي من الممكن أن تكون مصدر تهديد وخطر بالنسبة لك، فهناك دائمًا احتمال ما لحدوثها. ومع هذا، فإن إمكانية تحقق معظم هذه المشكلات – إن لم يكن جميعها – محدودة للغاية؛ فلا يجيد معظمنا تقدير احتمالات حدوث أمر ما. فهل لديك القدرة على تحديد احتمالات تعرض الطائرة التي ستستقلها للتحطم أو الخطف أو أن تصاب بورم في المخ أو أن يصيبك مرض غريب؟ بالطبع لا، إن مشاعر القلق التي تساورنا ترتبط في الأساس بالأمور السيئة مثل الإصابة بمرض نادر أو الموت بطرق مأساوية. لكن ما يثير السخرية هو أننا لا نقلق بالدرجة نفسها بشأن ربط أحزمة الأمان في الطائرة أو الذهاب إلى الطبيب بصفة دورية أو التعرض لحادث ما في المطبخ، وهي كلها أمور يحتمل أن تسبب لنا حزنًا وألمًا أكثر من الأمور التي نقلق بالفعل بشأنها.

التمسك ببعض المفاهيم الخاطئة

يعتقد البعض أنه "إذا كانت هناك إمكانية لحدوث أمر سيئ، فإنه سيحدث". يبدو هذا المبدأ وكأنه وصف دقيق لحالة هؤلاء الأشخاص الذي يفرطون في قلقهم تجاه الأمور التي يحتمل أن تسوء. لكن في واقع الأمر، إن معظم الأمور التي يمكن أن تسوء والمشكلات التي يحتمل حدوثها لا تسوء أو تحدث بالفعل. لكننا مع ذلك لا نتذكر تلك المشكلات التي توقعنا حدوثها ولم تحدث.

المبالغة في تقدير عواقب الأمور

يمتاز الأشخاص القلقون بحرصهم المستمر على الاحتراس والحذر من المشكلات المخيفة والكوارث الوشيكة. إن هذا الحذر في حد ذاته قد يكون سببًا في الكثير من الضغوط النفسية، بالإضافة إلى الاعتلال الذهني والجسماني.

وحتى إذا حدثت المشكلة التي يخشاها الشخص بالفعل، فهل من الضروري أن تؤدي إلى نتائج سيئة كالتالية في جميع الأحوال؟

- إذا فقدت وظيفتي، فسينتهي بي الأمر إلى التشرد!
- إذا لم انجح في الاختبار، فستتحطم حياتي تمامًا!
- إذا لم التحق بالكلية التي أتمناها، سيضيع المستقبل المهني الذي رسمته لنفسي!
- إذا تأخرت عن موعدي، فإنهم سيقطعون علاقتهم بي إلى الأبد!

إن هذه الأمور السابقة لا يحتمل أن تكون صحيحةً، فعندما يبالغ الشخص في تقدير الموقف أو يعطيه أهميةً أكثر مما يستحق، فيمكنك أن تتأكد من أن ذلك سيزيد من الضغوط النفسية التي يعانيها بالتبعية. ومن ثم، يمكن أن نقول أن المبالغة في تقدير المشكلات والأحداث المختلفة وإعطائها حجمًا أكبر من حجمها من شأنه أن يثير لديك مزيدًا من الضغوط النفسية.

أحذر القفز إلى الاستنتاجات

غالبًا ما نقفز إلى الاستنتاجات دون أن يكون لدينا أي دليل على صحتها. تأمل التفسيرات التالية التي من المؤكد أنها تثير الكثير من القلق في نفس صاحبها:

- سيتم الاستغناء عني لأن الجميع يتحاشاني.
- إنها لم تعاود الاتصال بي، لا بد وأنها تكرهني.
- إن هذا الصداع الذي اشعر به يشير إلى أنني أعاني من ورم في المخ.

العلاقة بين عدم القدرة على السيطرة على الأمور والشعور بالقلق

إن الشعور بعدم التمتع بسيطرة تامة على مجريات الأمور والأحداث من الممكن أن يتسبب بسهولة في خلق بعض الضغوط النفسية لديك. فعادةً ما يؤدي الشعور بفقدان السيطرة إلى الشك وعدم التيقن، وهو الأمر الذي من الممكن أن ينتج عنه بعض مشاعر القلق والانزعاج. وقد يفضل بعضنا أن يكون قادراً على السيطرة على الأحداث السيئة أو غير المستقرة في حياته، لكنه لا يستطيع في كثير من الأحيان ــ الأمر الذي يجعله يعاني من كثير من الضغوط النفسية أكثر مما ينبغي. لكن ما الذي ينبغي علينا القيام به؟ يمكنك التعرف على ذلك في الأجزاء التالية.

إدراك حدود السيطرة على مجريات الأمور

ينبع جزء كبير من الضغوط النفسية التي نعانيها من محاولتنا السيطرة والتحكم في الأحداث والظروف التي لا يمكن في واقع الأمر إخضاعها لسيطرتنا. وتتمثل أولى خطوات التخلص من الضغوط النفسية دون أن يكون في إمكانك التحكم في الأمور في إدراك الحدود التي يمكنك في ظلها التحكم في مختلف الأمور.

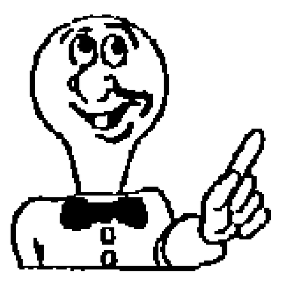
أكمل الاختبار البسيط التالي مستعينًا في ذلك بنقاط التقييم 0 التي تشير إلى انعدام السيطرة تمامًا و1 التي تشير إلى قدر محدود من السيطرة و2 التي تشير إلى قدر كبير من السيطرة والتحكم.

إلى أي مدى يمكنك التحكم في المواقف والأحداث التالية؟

الموقف	مدى سيطرتك على الموقف
الاختناقات المرورية	----------
سلوك الآخرين	----------
الطقس السيئ	----------
سرعة المصعد	----------
الجريمة	----------
ضجيج الشوارع	----------
نهر الآخرين عن الاستمرار في التصرف بحماقة	----------

هل اتضح لك الأمر الآن؟ من الممكن أن تكون حدود قدرتك على السيطرة والتحكم في الأمور المختلفة محدودة للغاية وذلك عندما يتعلق الأمر بالتحكم في الأحداث التي تقع في العالم المادي الذي نعيش فيه وكذلك تصرفات الآخرين الذين يعيشون معنا في ذلك العالم. ومن ثم، عليك عند الوقوع في مشكلة من الممكن أن تثير ضغوطًا نفسيةً لديك أن تسأل نفسك هذا السؤال: ما مدى التحكم المتاح لدي بالفعل في هذا الموقف؟ وإذا اتضح لك من الإجابة أن هذا التحكم محدود، فلتسأل نفسك سؤالاً آخر هو: لماذا إذن أشعر بكل هذه الضغوط النفسية والتوتر؟ قد يكون الإقرار بعدم التمتع بأي قدر من التحكم والسيطرة على مجريات الأمور سببًا في الحد من تفاقم الشعور بالقلق. إذا أنك في هذه الحالة ستدرك أنه ليس في إمكانك تغيير الواقع مما سيجعلك تتقبله. أي أن القلق هنا لن يكون بالأمر المجدي على الإطلاق.

تلميح



البحث عن راحة البال

لقد صار الجميع في بحث دائم عن شيء واحد فقط هو السكينة وراحة البال، إذا لم تعد الحاجات المادية بالنسبة لكثيرين تحتل الأولوية الأولى في اهتماماتهم بالدرجة نفسها التي تحتلها الحاجة إلى راحة البال.

ترتيب مصادر القلق

من الوسائل التي يمكنك من خلالها التغلب على مشاعر القلق ترتيب مصادر ومسببات القلق تبعًا لمدى الضغوط النفسية التي تسببها لك:

- الاستقرار الوظيفي
- التيقن من سلامة أطفالك والشعور أنهم في أمان
- حالة السيارة
- توفير المال اللازم لالتحاق أبنائك بالجامعة
- تركيب باب جديد في الحمام
- سقوط شعرك
- إصلاح سور الفناء
- المقابلات القادمة مع العملاء
- عدم تذكر موعد عيد ميلاد الزوجة

الكتابة عن القلق وأسبابه

يمكن القول أن تخصيص بعد دقائق من وقتك للكتابة عما تشعر به من قلق من شأنه أن ينشط ويقوي عزيمتك في مواجهة مسبباته مما يمكنك في نهاية المطاف من التخلص منه تمامًا. وقد أوضحت الأبحاث الحديثة التي جاءت في إحدى الدوريات الطبية الأمريكية أن الكتابة عن مشاعر القلق والضغوط النفسية العصبية التي يمر بها الإنسان من شأنه أن يساعد على الحد من الأعراضِ المرتبطة بها. ومن خلال تدوين أسباب القلق الذي تشعر به ستبدأ في الشعور بأنك أكثر قدرةً على التحكم فيٍ هذه الأسباب. ومن ناحية أخرى، يمكن القول أن قدرا كبيرًا من مشاعر القلق هذه تتخذ صورةً غامضةً غير واضحة إلى حد ما. وفي بعض الأحيان لا يكون الشخص متأكدًا تمامًا من أسباب شعوره بالقلق. ومن ثم، فإن تدوينٍ مشاعر القلق التي تؤرقك على الورق يمكنك من التعامل معها بأسلوب أكثر وضوحًا ومباشرةً. ولا يجب عليك في هذا الصدد التطرق إلى كثير من الأمور؛ فقد خلصت الدراسة إلى أن الأشخاص الصبورين يقومون بالكتابة عن قلقهم والأسباب التي يرجحون أنها تقف ورائه لمدة عشرين دقيقة فقط في اليوم الواحد على مدار ثلاثة أيام متعاقبة. كما أوضحت الدراسة النتائج الإيجابية التي أدى إليها هذا الأسلوب والتي استمرت فاعليتها لشهور عديدة.

تخصيص وقت محدد للشعور بالقلق

عندما يسيطر عليك الشعور بالقلق، فإنك تكتشف بسرعة أن هذا الشعور من الممكن أن يكون ملحًا وقويًا للغاية. وللتغلب على مثل هذا الشعور، عليك وضع جدول زمني لمشاعر قلقك. على سبيل المثال، يمكنك تخصيص وقت معين من اليوم للقلق ويمكنك أن تطلق على ذلك الوقت وقت الشعور بالقلق. وعلى هذا، عندما تحس أن مشاعر القلق قد بدأت في التسلل إلى نفسك ذكر نفسك على الفور بأن هذا الوقت ليس بالوقت الذي قمت بتخصيصه لمشاعر القلق وبحث أسبابها وأن على مشاعر القلق هذه أن تنتظر الوقت المخصص لها. ويمكنك تدوين هذا الشعور الذي راودك في المذكرة الخاصة بالقلق التي من الممكن أن تكون مذكرة تنظيم مواعيدك. ولتحدد الوقت الذي ستخصصه للتفكير في مشاعر القلق ولتبدأ بعشرين دقيقة – على سبيل المثال. ومن الممكن أن يكون ذلك في أثناء فترة الراحة من العمل التي تتناول فيها قهوتك أو بعد تناولك لوجبة الغداء أو في طريق عودتك للمنزل بعد انتهاء العمل. وإذا كنت ترى أن عشرين دقيقةً مدة طويلة جدًا للقيام بهذا الأمر، فلتنقص خمس دقائق أو أكثر إلى أن تشعر أنك وصلت للمدة المثلى.

وترجع أهمية هذا الأسلوب أو المنهج إلى أنه يساعدك على الإحساس بأنك تواجه جميع مشاعر القلق التي تتسلل إلى نفسك وتحللها بدقة للتعرف على مصادرها ومسبباتها. كما سيتيح لك هذا الأسلوب الفرصة للقلق بشأن كل ما يشغلك ولكن في الوقت المخصص لذلك. وفوق كل ما سبق، يمكنك هذا الأسلوب من الشعور بالراحة على مدار اليوم – فيما عدا الوقت الذي خصصته للقلق – أو على أقل تقدير فإنه يقلل مما تشعر به من ضغوط نفسية وتوتر.

تلميح

لتطبيق هذا الأسلوب الذي يقوم على تخصيص وقت محدد للشعور بالقلق في اليوم – ومن ثم تركيز مشاعر القلق –، عليك أن تبدأ بمشاعر القلق البسيطة ثم انتقل بعد ذلك إلى المشاعر الأشد وطأةً والتي تسبب لك ضغوطًا نفسية أكبر. وعليك أن تختار من القائمة التي كنت قد سجلت فيها مشاعر القلق التي راودتك بين الحين والآخر أحد هذه المشاعر التي يمكن إخضاعها للسيطرة والتغلب عليها. وبعد الانتهاء من ذلك، انتقل إلى معالجة مشاعر القلق الأكثر صعوبةً.

تخصيص مكان بعينه للشعور بالقلق

بعد أن تمكنت من تحديد وقت محدد للشعور بالقلق، عليك أن تفكر في تخصيص مكان محدد للقيام بهذا الأمر فيه. فقد تكون في حاجة إلى ركن للقلق – أي مكان تلجأ إليه عندما يحين الموعد المخصص للشعور بالقلق. ومن ثم، فإن مثل هذه الأماكن سترتبط في ذهنك بالشعور بالقلق. ولا يجب أن يكون هذا المكان هو سريرك مخافة أن يرتبط نومك بمشاعر القلق. لذا، عليك اختيار مكان غير مريح إلى حد ما وليس مكانًا تمضي فيه الكثير من الوقت.

ومن الممكن أن يكون هذا المكان الحمام الذي يوجد في مقر عملك أو بئر السلم. ونظرًا لأننا نبحث بالفعل عن ركن للقلق، فلتبحث عن ركن في إحدى حجرات منزلك التي لا تستخدم كثيرًا ولتضع كرسيًا في ذلك الركن لتجلس عليه ولتجعل ذلك الركن المكان الذي تمارس فيه الشعور بالقلق. وعندما تشعر أن القلق قد بدأ يتسلل إليك في أماكن أخرى، ما عليك إلا أن تذكر نفسك بأن ذلك ليس بالمكان أو الوقت المناسب.

التناقش مع الذات

يتجه الأشخاص القلقون إلى طرح عدد محدود من الخيارات والبدائل والحلول للمشكلات التي يواجهونها والتي تسبب لهم الكثير من الضغوط. ويرجع السبب في ذلك في الأساس إلى أن ما يشعر به هؤلاء الأشخاص من قلق وتوتر يحد من قدرتهم على التفكير خارج حدود المشكلة التي تواجههم ومن ثم التوصل إلى أفكار خلاقة أكثر فاعلية. وعلى هذا، فإن قلقهم هذا يستمر دون أن يثمر عن أية نتائج إيجابية.

ومن ثم، فلتحاول من جانبك الوصول إلى بعض الأفكار والحلول التي من الممكن أن تضع حدًا لمشاعر القلق التي تساورك أو أن تخفف من حدتها على الأقل. وفيما يلي بعض الأسئلة التي عليك أن تطرحها على نفسك:

- ماذا يخيفني ويشعرني بكل هذا القلق؟
- ألا يمكنني التعامل مع هذه المشكلة بأسلوب أكثر عقلانيةً؟
- هل أنا أبالغ في توقعاتي واستنتاجاتي السلبية؟
- ما مدى إمكانية تحقق ذلك الأمر الذي يثير قلقي؟
- كيف سينظر أي شخص آخر إلى هذه المشكلة؟
- كيف سينظر أي شخص أكثر تفاؤلاً مني إلى مثل هذه المشكلة؟
- هل هناك بعض البدائل والحلول التي أغفلتها؟

استخدام أسلوب التخاطب مع الذات

لعلك على دراية جيدة بالأهمية الكبيرة التي نوليها في هذا الكتاب للتخاطب العقلاني الفعال مع الذات. إن مثل هذا الأسلوب قد يساعدك على تغيير ما تشعر به من مشاعر مضطربة وقلقة بشكل كبير. باختصار، يمكنك من خلال تطبيق هذا الأسلوب الحد من الضغوط النفسية أو مشاعر الغضب تجاه مختلف المشكلات والأزمات. وفيما يلي عرض لبعض الأمثلة للجمل التي يمكنك الاستعانة بها في مخاطبتك لذاتك عند الشعور بالقلق في مواجهة أمر ما. ولتضف مزيدًا من هذه الجمل من عندك إذا أردت.

- لا تفترض حدوث الأسوأ.
- في إمكاني التغلب على ذلك الأمر.
- خذ نفسًا عميقًا وأحتفظ به لبعض الوقت، ثم أخرجه ببطئ.
- لا تعطي للأمور حجمًا أكبر من حجمها الفعلي.
- هل يجب علي أن أقلق إلى هذا النحو عند مواجهة أية مشكلة؟
- ما هي أسوأ الأمور التي يمكن أن تحدث؟
- هل ساعدني القلق على التوصل إلى أية نتائج إيجابية؟
- ما الذي يمكنني أن أفعله لأصرف نفسي عن الشعور بالقلق؟
- يمكنني التوصل لبعض الوسائل للتغلب على ذلك الشعور.
- يجب علي أن أتوقف عن فرض الاحتمالات التشاؤمية.
- ما مدى الأهمية الفعلية لهذه المشكلة؟

حل مشكلات الآخرين

مما لا شك فيه أننا لا نحسن التعامل مع المشكلات التي تواجهنا، لكننا نجيد في العادة وبشكل كبير إيجاد حلول لما يعانيه الآخرون من مشكلات. وعلى هذا، فالسؤال الذي يطرح نفسه هنا هو: لما لا نستخدم هذه المفارقة النفسية كوسيلة للتخفيف من حدة مشاعر القلق التي نشعر بها؟

تخيل أن شخصًا يجلس أمامك على المقعد المقابل لك وأن هذا الشخص قد طلب منك النصيحة في شأن من الشئون. مهما كان السبب، فإن هذا الشخص سيقدر رأيك وسيحترمه، على الرغم من أنه يساوره القلق نفسه الذي يساورك. ومن ثم، فإنك في محاولتك توجيه ذلك الشخص بما يخفف من قلقه قد تجد أنه في إمكانك التوصل إلى بعض الأفكار والحلول الرائعة. وعلى هذا، عليك أن تستفيد من تلك الأفكار التي توصلت إليها في حل ما تعانيه من مشكلات وبالتالي الحد من الضغوط النفسية.

الانصراف عن القلق

إن الشعورٍ بالقلق بشأن أحد الأمور في أثناء القيام بأمر آخرٍ وفي الوقت نفسه هو أمر صعب بالفعل، خاصة إذا كان ذلك الشيء الآخر يتطلب الانتباه له كليةً. وهو الأمر الذي يعني أنك إذا لم تستطع التوقف عن ذلك الشعور المزعج والمستمر بالقلق، عليك أن تحاول أن تجد ما يصرفك عنه. ومن الممكن أن تكون هذه الاستراتيجية ذات أثر فعال في واقع الأمر إذا لم يكن في استطاعتك تحقيق نجاح حقيقي في حل إحدى المشكلات أو التغلب على أحد المواقف التي تثير قلقك. ومن الأمور التي يمكنها أن تساهم بفاعلية في صرفك عن الشعور بالقلق مشاهدة التليفزيون أو مشاهدة فيلم كوميدي أو قراءة كتاب مهم أو طبخ شيء تحبه أو القيام بتنسيق الحديقة أو بعض أشغال النجارة ــ أو أي شيء يمكنه أن يستحوذ على انتباهك ويصرفك عن مشاعر القلق.

وعلى الجانب الآخر، من الممكن أن تكون وسائل الإلهاء والانصراف عن القلق غير واضحة تمامًا. ويمكنك في هذا الصدد أن تبعد وتلهي نفسك عن مشاعر القلق من خلال القيام بالتسوق أو مقابلة الناس أو تذكر تفاصيل إحدى العطلات التي تفضلها أو التحدث مع أحد الجيران أو الموظف الذي يعمل في المتجر الذي تتعامل معه أو الشخص التالي لك في الطابور. وفي النهاية، عليك أن تبحث عن أي شيء يمكن أن يلهيك ويصرف ذهنك عن القلق.

المشي

من الوسائل التي يغفلها الكثيرون كوسيلة فعالة للتغلب على مشاعر القلق المشي. فالمشي في حد ذاته يمكن أن يلهيك عن التفكير فيما يقلقك، كما يمكنك من خلال المشي التحرر من الضغوط والتوترات النفسية والتخلص منها.

ممارسة التمارين الرياضية

إذا حاولت التفكير في أمر يقلق بالك في أثناء ممارسة رياضة الجري أو التجديف أو السباحة أو رفع الأثقال أو تسلق الجبال أو الجلف أو التنس أو أي من الرياضات أو التمارين الرياضية الأخرى، فستجد أن الأمر ليس بالسهولة التي تتخيلها. فبعد ممارسة بعض التمارين الرياضية لمدة عشرة دقائق، ستلاحظ أنه من الصعب جدًا أن تركز في أي شيء آخر بخلاف ما تقوم به. ويمكن القول أن جزءا من التأثير الإيجابي لممارسة الرياضة ينبع من الاسترخاء الجسماني الذي يتبع بذل الجهد في أداء التمارين. وبالتالي، عندما يكون جسمك أكثر استرخاءً وراحةً فإن ذلك يقلل من النشاط الذهني. ومن الممكن أن يفرز جسمك بعد القيام بأداء هذه التمارين الرياضية بعض الهرمونات التي تساعد على تقليل حدة التوترات والضغوط النفسية. إن ممارسة بعض الرياضات أو التمارين الرياضية ليس من شأنه فقط أن يخفف من الضغوط ومظاهر التوتر التي تعاني منها، ولكنها ستجعلك نشيطًا وفي حالة جسمانية جيدة.

اطلاع الآخرين على مشكلاتنا

عادةً ما يقل قلقنا ونشعر بتحسن عندما تواتينا الفرصة للإفصاح للآخرين عما يقلقنا ويشغل بالنا. ويمكن القول أنه عندما يكون في الإمكان عرض شواغلنا وهمومنا على الآخرين، فإن ذلك يعطينا بعدًا آخر في النظر إلى الأمور ومن خلال هذا البعد أو المنظور يمكننا أن ننمي شعوراً متزايدًا لدينا بقدرتنا على السيطرة على الأمور التي تؤرقنا ومن ثم الأمل في التوصل لحلول لها. وبطبيعة الحال، فإنك بحاجة إلى شخص تحدثه عن مشكلاتك وهمومك، وقد يكون هذا الشخص أحد أفراد أسرتك أو صديق أو حتى شخص يجيد الاستماع لمشكلات الآخرين وتفهمها والتعاطف معها.

مواجهة المشكلات والمواقف الصعبة بالدعابة

إن الدعابة في حد ذاتها وسيلة رائعة للتغلب على مشاعر القلق. لكن المشكلة تكمن في أنه عندما يسيطر علينا القلق عادةً ما لا نكون في حالة مزاجية تتقبل أي شكل من أشكال المزاح والدعابة. وسنناقش في الأجزاء القادمة وسيلتين لاستخدام الدعابة في التخفيف من حدة مشاعر القلق الكامنة.

المبالغة في توقع حدوث الأسوأ

من الممكن أن تكون المبالغة أداة مفيدة في مساعدتك على الحد من مشاعر القلق التي تأتي إلى ذهنك من وقت لآخر. لنفترض ـ على سبيل المثال ـ أنك قلق بشأن العرض التقديمي الذي عليك طرحه على رؤسائك في العمل قريبًا. حاول أن تتخيل أنك قد بدأت في طرح ذلك العرض وأن الحاضرين قد بدءوا في رشقك بحبات الطماطم وغيرها. وفوق كل هذا، تخيل أن أحد زملائك في العمل قد قام من مكانه وأعلن أمام الجميع أن هذا هو أسوء عرض تقديمي أستمع إليه في حياته المهنية وأن الجميع قد أخذوا في التعبير عن عدم إعجابهم بهذا العرض التقديمي من خلال أصوات الاستهجان والازدراء التي صمت أذنيك.

مثال آخر: لنفترض أنك قلق من الرسوب في امتحانك القادم. تخيل أنك لم ترسب فقط في الامتحان، لكنك حصلت على درجة منخفضة وسيئة للغاية لدرجة أنه تم تسجيلها في موسوعة الأرقام القياسية. وأن جميع الكليات قد رفضت التحاقك بها ومن ثم دُمر مستقبلك تمامًا. وعلاوةً على ما سبق، أخذت الأمهات أطفالها لمشاهدتك كي تكون عبرة لهم إذا هم أهملوا دروسهم.

تخيل بعض المواقف الكوميدية

عليك تطبيق هذا الأسلوب في الجعل من مشاعر القلق التي تكدرك الموضوع والمحور الأساسي لبعض المواقف الكوميدية التي تفضلها. ولتتخيل أن أحد شخصيات ذلك الموقف أو العرض الكوميدي قد انتقلت إليه مشاعر القلق التي تعاني منها. لكن الشخصيات الأخرى الموجودة في هذا الموقف تعطي هذا القلق اهتمامًا أقل وغير عابئة به. ومن ثم، فإن النظر إلى الموقف الذي يقلقك من وجهة نظرهم هم سيخفف مما تشعر به من قلق حياله.

إعمال العقل في التفكير في القلق ومصادره

من السبل التي يمكنك من خلالها التفعيل من فكرة تخصيص وقت ما ومكان معين للقلق هو أن تبذل جهدًا أكبر في التفكير فيما يقلقك من أمور خلال الوقت المخصص لذلك. وتوضح لنا الأبحاث العلمية أنه إذا أزدادت حدة مشاعر قلق الشخص وتفكيره في أسبابها في فترة زمنية محددة (لنقل خمس عشرة دقيقةً أو عشرين دقيقةً) فإن ذلك من شأنه أن يساعد في التقليل من حاجة ذلك الشخص إلى التفكير فيما يقلقه في أي وقت آخر على مدار اليوم ـ على الأقل فيما يتعلق بأشكال معينة من القلق. وإن كان هذا لا يعني أنك لن تقلق بشأن ذلك الأمر ثانية أبدًا، لكن ستجد أن قلقك في الأوقات الأخرى سيكون أقل حدةً.

إن كلمة السر التي تفصل ما بين الأسلوب النمطي في التعامل مع القلق وبين هذا الأسلوب الذي يدور نقاشنا حوله تتمثل في تعظيم الجهد المبذول في التفكير في القلق ومصادره. فأنت في الأحوال العادية وفي الأوقات التي يسيطر عليك الشعور بالقلق فيها تحاول إلهاء نفسك عنه أو تجنب التفكير في السيناريوهات والتوقعات السلبية. ولتحقيق الفوائد المتوقعة من عملية تركيز القلق، يجب أن يكون هذا القلق متواصلاً ومستمرًا ومركزًا إلى درجة أن يصيبك بالإجهاد والإعياء الذهني والبدني. وفي النهاية، يمكن القول أن الانغماس التام في القلق لفترة زمنية ثابتة يجنبك التفكير فيما يقلقك على الأقل لفترة قصيرة.

استرخاء البدن وصفاء الذهن

عندما تكون مسترخيًا قد تجد أن الشعور بالقلق في هذه الحالة أمر صعب غير ملائم للحالة المزاجية التي أنت عليها. فعندما يكون جسدك في حالة استرخاء فإن ذلك يقلل من نشاط ذهنك. والسؤال الذي يطرح نفسه هنا هو: لم لا تستفيد من هذه الحقيقة في مساعدتك على التحكم في قلقك؟ وبناء عليه، في المرة القادمة التي تسيطر عليك فيها مشاعر القلق، عليك أن تحاول أن تجعل جسمك في حالة استرخاء من خلال أي من الأساليب التي سبق وتحدثنا عنها من قبل. ويمكنك ممارسة بعض تمارين التنفس أو استرخاء العضلات وغيرها من تمارين التأمل الأخرى. فكلما كنت مسترخيًا، قل شعورك بالقلق والتوتر.

النظر للأمور نظرةً إيجابيةً

عندما نكون قلقين فإننا لا نسمح لأنفسنا في الغالب باستخلاص استنتاجات إيجابية فيما يتعلق بالأسباب التي تدعونا للقلق. وفي إمكانك التخفيف من حدة القلق الذي تشعر به من خلال استخدام ما يعرف بأسلوب التخيل الإيجابي.

وعندما نستخدم التخيل الإيجابي، فإن ذلك يمكننا من تشكيل وصياغة صورة عقلية لذلك القلق مليئة بكثير من التفاصيل. ثم قم بعد ذلك بتخيل حل إيجابي لما تشعر به من قلق.

على سبيل المثال، إذا كنت مشغولاً بالتحضير لأحد العروض التقديمية، تخيل أنك تقترب من المنصة في هدوء وثقة. وأنك كنت مضطربًا بعد الشيء في بداية الأمر، لكن سرعان ما زال هذا التوتر والاضطراب وصارت الأمور بشكل سلس. بل والأكثر من ذلك أنك بدأت تستمتع بالأمر وحين انتهيت من طرح عرضك التقديمي تلقيت تصفيقًا حارًا من الجميع وأن العديد من زملائك قدموا لتهنئتك على ما أنجزته مما أشعرك بسعادة غامرة.

لا يجب عليك أن تفرط أو أن تبالغ في تخيل وتوقع النتائج الإيجابية، لكن أجعل هذه التوقعات إيجابيةً بشكل يقلل مما تشعر به من قلق. ومن المحتمل أن تكون الصورة التي رسمتها في خيالك مشابهةً بالفعل لما ستسير عليه الأمور بالفعل.

التفكير فيما يشعرك بالسعادة

قد يبدو هذا الأسلوب غريبًا بعض الشيء، لكن من الممكن أن يكون فعالاً بدرجة كبيرة في مساعدتك على التخلص مما يقلق بالك. ويتمثل هذا الأسلوب فيما يلي:

١- عندما تحس بتكرار تسلل مشاعر القلق والتوتر غير المرغوبة إلى عقلك فلتعلم وتدرك أنك في سبيلك للتخلص من هذه المشاعر تمامًا.

٢- اقرص أي جزء من أجزاء جسمك وفي الوقت نفسه آمر عقلك بالتوقف عن القلق.

٣- تغلب على مشاعر القلق والتوتر من خلال التفكير الإيجابي.

قد يتمثل التفكير الإيجابي في ذكرى سعيدة أو تخيل بعض الأمور التي تغمرك بالسعادة. عليك ممارسة هذا التفكير الإيجابي لمدة ثلث أو نصف ساعة، ثم انصرف بعد ذلك إلى أعمالك العادية.

كرر هذه العملية إذا استدعى الأمر.

الفصل الرابع

التخفيف من حدة الضغوط النفسية الناتجة عن العلاقات الشخصية

يتناول هذا الفصل الموضوعات التالية:

- التواصل مع الآخرين بمزيد من الفاعلية
- التأكيد على الحقوق والإصرار عليها
- كيفية التصدي والتعامل مع الأشخاص المزعجين

إن علاقاتنا بالآخرين قد تكون مصدر بهجة عظيمة في حياتنا. ولكن لسوء الحظ، فإن هذه العلاقات نفسها قد تكون عاملا مهما فيما نتعرض له من ضغوط نفسية. ولهذا، نجد أنه إذا سألت أي شخص عن سبب الضغوط النفسية التي يشعر بها، سيحدد ذلك السبب في الآخرين. وقد يكون هؤلاء الآخرون أفراد العائلة أو زملاء العمل أو بعض الأشخاص المزعجين. ومما لا شك فيه أن أي منا لا يمكنه الانعزال عن الناس وتجنبهم تماما؛ لذلك، سنوضح في هذا الفصل كيفية إقامة علاقات طيبة مع الآخرين دون أن تكون هذه العلاقات مصدرا لكثير من الضغوط النفسية.

التواصل الفعال مع الآخرين

إن قدرتك على التواصل الفعال مع الآخرين لها تأثيرها الكبير على العلاقات التي تجمعك بأفراد أسرتك وأصدقائك وزملائك ورؤسائك في العمل والعملاء الذين يتعاونون مع الشركة التي تعمل بها ــ أي كل المحيطين بك في واقع الأمر. ومن ناحية أخرى، فإن عدم القدرة على التواصل بفاعلية مع الآخرين قد يكون لها تأثيرات سلبية على علاقاتك كافة بداية من التعاسة في الحياة الزوجية إلى فقدان وظيفتك؛ ومن ثم، القضاء على جميع علاقاتك الاجتماعية التي تجمعك بالآخرين. وهو ما يعني بطبيعة الحال تحميلك مزيدا من الضغوط النفسية غير الضرورية. ولسوء الحظ، عندما تبدأ الضغوط في التسلل إلى نفسك فإن ذلك يؤثر سلبا على

قدرتك على التواصل مع الآخرين. ولهذا، عليك قبل أن يصل بك الأمر إلى هذه النقطة أن تلقي نظرة فاحصة على الاقتراحات والاستراتيجيات التالية التي قد تساعدك على زيادة مهارات التواصل الاجتماعي لديك.

الإنصات للآخرين

في واقع الأمر، إن الأشخاص الذين ليست لديهم القدرة على الإنصات للآخرين والتعرف على مشكلاتهم يعانون من ضغوط نفسية أكثر في حياتهم. وإذا كنت أحد هؤلاء، فمن المحتمل أن يكون لذلك الأمر تأثير سيئ على علاقاتك بالآخرين. ومن ناحية أخرى، نجد أن الأشخاص الذين يجيدون الاستماع لمشكلات وهموم الآخرين يتمتعون بعدد أكبر من الصداقات وعلاقات زوجية ومستقبل وظيفي أفضل. وبطبيعة الحال، فإن حجم المشكلات والعقبات التي من الممكن أن يتعرضون لها في حياتهم محدود للغاية. وسواء أكنت من الفئة الأولى أم الثانية، يمكنك الاستعانة بالنقاط التالية التي من الممكن أن تساعدك على تفعيل مهاراتك الاجتماعية المتعلقة بالإنصات لما يقوله الآخرون.

أولوية الإنصات للآخرين

عندما تشعر في موقف من المواقف أنه من المهم والضروري أن تنصت للحديث الصادر عن شخص ما، فعليك في هذه الحالة أن تلزم نفسك بالقيام بذلك الأمر. أو بمعنى آخر، عليك أن تجعل من مهمة الاستماع باهتمام لما يقوله هذا الشخص أولوية أولى مقدمة على كل شيء آخر بمعنى ألا تنظر إلى ساعتك لتعرف الوقت ولا تلتفت حولك ولا تسمح لخيالك بالانطلاق في آفاقه الرحبة في أثناء تحدثه إليك فقط ركز على ما يقوله ذلك الشخص. وإذا كان المكان الذي يجمعك بذلك الشخص يحيطه الضجيج من كل جانب لدرجة أنك لا تستطيع سماع ما يقوله بوضوح، فلتسأله أن ينتقل معك إلى مكان أكثر هدوءا. ولتتخيل بينك وبين نفسك أنك سوف تختبر وتسأل فيما قاله هذا الشخص حتى تحث نفسك على التركيز على جميع التفاصيل التي ترد في حديثه.

تفعيل عملية الإنصات للآخرين

إن الإنصات الفعال لما يقوله الآخرون لا يتوقف عند حد الوقوف أمام الشخص الذين يتحدث والاستماع لما يقول دون التحدث إليه والتعليق على ما يقول ومناقشته فيه. بل يجب عليك أن تكون مستمعا نشطا وذلك من خلال التفاعل مع ما يقوله الآخرون عن طريق تعبيرات الوجه والإماء وغيرها من التعبيرات التي توضح للمتحدث أنك لا تزال مهتما بما يقول. وعلى الجانب الآخر، إذا كانت المسافة بينك وبين المتحدث بعيدة جدا، فعليك أن تقترب منه، كما عليك أن تميل شيئا ما نحوه وأن تنظر في عينيه. ولا يجب عليك أن تشبك ذراعيك أو قدميك لأن ذلك قد يوحي للمتحدث بأنك قد مللت الاستماع لما يقول.

التعليق على أقوال الآخرين ومناقشتهم

من الأساليب الفعالة التي قد تساعدك على ضمان الاستمرار في الاستماع للآخرين باهتمام وإظهار هذا الاهتمام مناقشة الشخص الذي يتحدث إليك والتعليق على ما يطرحه من أمور. فهذا من شأنه بالفعل أن يوضح للمتحدث أنك منصت لما يقول ومتفهم أيضا له. وحتى إذا كانت تعليقاتك أو تساؤلاتك خارج سياق الموضوع الذي يتناوله ذلك الشخص بالحديث، فإن ذلك يسمح له بأن يعرض أفكاره بشكل أوضح حتى يتسنى لك فهمها على نحو أفضل. علاوة على ذلك، من الممكن أن تكون هذه التعليقات مجرد تفسير وعرض لأقوال المتحدث ولكن بأسلوبك.

إن الاستماع باهتمام لما يقوله المتحدث من شأنه أن يشجعه على مشاركة وعرض مزيد من أفكاره ومشاعره عليك. كما أنه يساهم في دعم روح التواصل بينكما.

آداب مناقشة الآخرين

لا تبدأ في مناقشة الشخص المتحدث بمجرد أن يبدأ التحدث، بل عليك أن تنتظر قليلا كي تتمكن من صياغة التساؤلات التي تريد طرحها والإجابات التي يمكنك الاستعانة بها في مواجهة أي سؤال قد يطرحه ذلك الشخص. ويمكنك أن تتخيل المواجهة العقلية التي قد تحدث بينكما في أثناء حديثه، مع متابعة ما يقول باهتمام. ولا تقاطعه حتى ينتهي مما يريد أن يقول ولا تجادله ولا يكن هدفك أن تبزه لمجرد الرغبة في ذلك.

تجنب النصائح المباشرة

غالبا ما يتحدث الآخرون في الأساس عن أمور تتعلق بشئون حياتهم المختلفة. ومن الممكن أن يفصح لنا هؤلاء الأشخاص ويشاركوننا فيما يعانونه من مشكلات أو هموم. ومن الطبيعي أن يكون أول رد فعل لنا في مثل هذه المواقف هو أن نسدي لهم بعض النصائح التي قد تكون معينة لهم على مواجهة هذه المشكلات. ويعاني الرجال بشكل خاص من صعوبة في عدم قدرتهم على التوصل إلى الحلول والاقتراحات. وعلى الرغم من أن أفكارك ومقترحاتك قد تكون رائعة وسليمة، فمن الممكن أن يكون الهدف الأساسي لذلك الشخص هو مجرد الإفصاح لك عن همومه أي أنه لا يبغي الاستماع لنصائحك. ويمكنك الرجوع فيما بعد لذلك الشخص وسؤاله عما إذا كان يود أن يبوح لك بما يؤرق ذهنه وأن يستمع لبعض نصائحك التي من الممكن أن تفيده أم لا.

هل أنت مستمع جيد لأحاديث الآخرين؟

يعتقد معظمنا أنهم يجيدون مهارة الاستماع للآخرين وما يفصحون عنه من مشكلات وهموم. كما يعتقد الكثير منا أيضا أنهم يتمتعون بقدر هائل من روح الدعابة والمظهر الرائع وغيرها من المزايا والسمات الحسنة. قد يكون ذلك صحيحا بالفعل. وللتحقق من ذلك عليك أن تراقب نفسك عند الإنصات لحديث شخص ما ولاحظ ما إذا كنت تصنت لما يقول باهتمام بالفعل أم لا. ولتسأل أصدقائك وأفراد أسرتك عما إذا كنت تجيد مهارة الاستماع باهتمام لما يقوله الآخرون أم لا. كما يمكنك أن تسألهم كذلك عن رأيهم في السمات التي ترى أنك تتحلى بها.

فوائد الإنصات للآخرين

إن الاستماع باهتمام لما يقوله الآخرون لا يدل على كياستك ولطفك في التعامل مع الآخرين فقط، لكنه قد يكون سببا في التمتع بعمر طويل. ويوضح أحد علماء النفس أن الإنصات لهموم ومشكلات الآخرين يقلل بالفعل من مستويات ضغط الدم وبالتالي التمتع بصحة أفضل.

فن الإنصات للآخرين

فكر في أحد الأشخاص الذين على علاقة بك وتهتم بأمرهم لكنك لا تهتم كثيرا بالاستماع لما يعانونه من مشكلات وهموم. وعليك أن تخطط للاستماع باهتمام لهذا الشخص في كل مرة تتقابل فيها معه. وتذكر الخطوط العريضة التي أوضحناها في بداية هذه الجزئية وراقب – كما ذكرنا من قبل – نفسك في أثناء القيام بهذا الأمر. وعليك أن تستمر في الإنصات لما يؤرق ذلك الشخص من هموم إلى أن تدرك أن أسلوبك في الإنصات للآخرين قد تحسن وأصبح أكثر فاعلية. ثم أبحث عن مزيد من الأشخاص للاستماع لهم من أجل تفعيل قدرتك على الاستماع للآخرين وإكساب هذه القدرة أبعاد جديدة.

ومن الوسائل الأخرى التي يمكنك من خلالها تحسين وتطوير مثل هذه المهارة الاستماع لما تجده مملا. ولن تضطر عادة إلى الانتظار طويلا إلى أن تجد شيئا من هذا القبيل؛ العرض التقديمي الذي ينبغي عليك سماعه في جلسة العمل التالية أو تذمر أو شكوى أحد زملاء العمل من بعض الأمور التافهة أو من برنامج تليفزيوني مضجر يتناول الحديث عن بعض النواحي الاقتصادية. ومن ثم، عليك أن تجبر نفسك على الاستماع لمثل هذه الأمور والاهتمام بما يقال فيها.

حان وقت الحديث

إن الاستماع بلا شك هو أحد طرفي عملية التواصل، ولا يمكن أن تكتفي بالاستماع لما يقوله الآخرون فقط بل عليك أن تقول شيئا ما. هذا، ويلعب هذا الطرف الثاني في عملية التواصل ـ ألا وهو الحديث، ـ دورا مهما في تحديد حجم الضغوط النفسية التي تمر بها في حياتك.

السيطرة على الأقوال الصادرة عنك

إن الكلام الذي يصدر عنك وكذلك الأسلوب الذي تتبعه في التعبير عنه يعكس مشاعرك في تلك اللحظة. فإذا كان يومك في العمل سيئا، فمن الممكن أن تعود إلى منزلك وأنت في حالة مزاجية ونفسية سيئة، وقد تكون أيضا غاضبا أو منزعجا أو عصبيا. وعلى هذا، إذا تعرضت لأية مشكلة أو أزمة، فإن ردود أفعالك ستكون متأثرة بما تعانيه من توتر وضغوط نفسية. ومن ثم، فأنت في حاجة إلى التحكم بعض الشيء فيما يصدر عنك من كلام. ويمكنك الاستعانة في هذا الصدد بأحد الاقتراحين التاليين:

- **تحذير الآخرين**

بمجرد أن تشعر أنك قد أصبحت في حالة مزاجية سيئة ومن المحتمل أن يؤثر ذلك سلبا على المحيطين بك، عليك أن تعلم الآخرين بذلك. اجعلهم على دراية بما تشعر به وحذرهم.

إن المضحك في الأمر هو أن احتمالات الإساءة لمشاعر المحيطين بك ستقل بعد أن توضح لهم الحالة المزاجية التي أنت عليها.

- **الاعتذار**

بمجرد خروجك من هذه الحالة المزاجية السيئة التي كنت عليها ورجوعك إلى توازنك الانفعالي والعاطفي، عليك أن تعتذر لهؤلاء الذين قد تكون تسببت في إحراجهم أو تجريحهم. كما يجب عليك أن توضح لهم أن الأمر لم يكن مقصودا على الإطلاق وأنك ستحرص كل الحرص على ألا يتكرر ذلك منك بعد ذلك.

لا تهاجم الآخرين حتى لو كانوا مخطئين

من العوامل التي من شأنها إشعال حدة الأمور والوصول بها إلى حد المواجهات العصبية المتوترة هو البدء في إلقاء اللوم على الآخرين أو إظهارهم وكأنهم المخطئين. على سبيل المثال، قد يصيبك الغضب والانزعاج من جراء التأخر المستمر لصديقك الأمر الذي يضطرك إلى الانتظار لفترات طويلة. مما دفعك إلى لومه بشدة على سلوكه هذا.

يمكن القول أن هذا الأسلوب قد يجعل الطرف الآخر في موقف دفاع عن نفسه نتيجة لشعوره أنك تهاجمه. ولهذا، عليك بدلا من البدء بلوم صديقك والهجوم عليه أن توضح له أن تأخره عليك يشعرك أنه لا يهتم بك وأن هذا يغضبك ويزعجك وتمنى منه أن يلتزم بالحضور في المواعيد التي تتفقان عليها بالضبط.

يسمح لك هذا الأسلوب بالتعبير عن مشاعرك وبإخبار الشخص الآخر بما تود منه القيام به من أمور ولكن بطريقة ودودة.

لا تصب جام غضبك على الآخرين دفعة واحدة

إن المقصود بذلك هو ألا تعبر للطرف الآخر عن جميع النقاط السلبية التي تأخذها عليه دفعة واحدة. ومثال ذلك، الأب الذي يعبر عن غضبه من عدم قيام ابنه بالكثير من المهام المكلف بها مع توضيح هذه المهام للابن.

قد تكون شكواك دقيقة وقد لا تكون، لكن التعبير وعرض الشكاوى كافة مرة واحدة من شأنه أن يجعل الطرف الآخر في موقف المدافع عن نفسه؛ ومن ثم، قد يكون رد الفعل الصادر عنه عدوانيا.

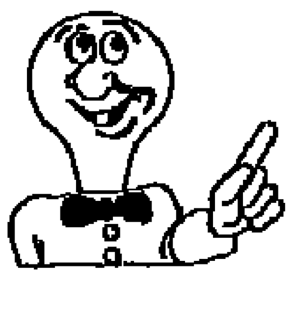
وعلى هذا، إذا كان لديك أكثر من شكوى أو تذمر تريد التعبير عنه للطرف الآخر، فلتناقش واحدا فقط من هذه الشكاوى في كل مرة، على أن يتم ذلك بأسلوب ودود غير عدواني حتى لا يشعر الطرف الآخر أنه في موضع هجوم من جانبك.

ربط بعض السلوكيات بصفات بعينها

إذا كانت لديك شكوى من شخص ما، فإنك قد تستخدم صفات بسيطة مكونة من كلمة واحدة لتصف بها ذلك السلوك الذي لا ترضى عنه. ولسوء الحظ، فإن مثل هذه الصفات تبسط الأمور إلى درجة مبالغ فيها. فلا يمكن تصنيف الناس بسهولة وفقا لرأي شخص واحد فقط. ومما لا شك فيه أننا جميعا نرتكب بعض الأمور التي يمكن أن تفسر على أنها كسل أو أنانية أو دناءة أو سخافة أو غيرها من الصفات التي تنتقص من قدرنا. وفيما يلي توضيح لما يمكن أن ينتج عن مثل هذه الصفات من نتائج سلبية مدمرة إذ أننا نجعل من السلوك الخاطئ البسيط الذي قد يصدر أن أحد الأشخاص صفة نلصقها به طوال حياته:

الصفة	
سوء المظهر	عدم الاهتمام بالمظهر
الكسل	عدم القيام بالواجبات المكلف بها
الغباء	عدم الإجابة على الأسئلة التي تطرح عليه
عدم مراعاة شعور الآخرين	عدم دعوة صديقك للذهاب معك إلى المسرح
الأنانية	عدم دعوة بعض الأصدقاء للخروج معك

تلميح



من الوسائل الفعالة لتجنب الضغوط النفسية البعد عن إطلاق وتعميم الصفات. لا تصف أي شخص بأية صفة نتيجة لأنه قام بتصرف أو سلوك لا يرضيك. فبدلا من أن تنعت شخصا ما بالكسل، يمكنك أن توضح له أنه لم يقم بالواجبات المكلف بها. وبدلا من نعت شخص ما بعدم مراعاة مشاعر الآخرين، يمكنك أن

تخبره أنه لم يدعوك للذهاب معك للمسرح ـ الأمر الذي جعلك تشعر أنك لست موضع اهتمام بالنسبة له. علاوة على ما سبق، لا تشعر الطرف الآخر أنه في موقف دفاع عن النفس.

أحذر تعميم أحكامك على الآخرين

إنك لا تقوم بالأمور كما ينبغي أبدا!

إنك تقصد دائما جرح مشاعري!

إنك لا تراعي شعور المحيطين بك على الإطلاق!

إنك لا تفلح في القيام بأي شيء!

إن مثل هذه الجمل التي تشتمل على كلمات مثل "أبدا" و"دائما" تعبر عن قدر كبير من المبالغة والتعميم في إطلاق الأحكام مما يؤدي إلى تشويه سلوك وجميع تصرفات الآخرين. ومرة أخرى، فإن مثل هذه الكلمات قد تشعر الطرف الآخر بأنه في موقف دفاع عن النفس في مواجهة الاتهامات التي تكيلها له الأمر الذي يصعب من إمكانية التوصل لحل للخلاف المحتدم بينكما. ومن ثم، حاول تجنب مثل هذه الصفات والأحكام العامة. وحاول أيضا بقدر الإمكان التحكم في انفعالاتك عندما تتبادر مثل هذه الكلمات والصفات إلى ذهنك عند التعرض لسلوك أو تصرف يثير استهجانك واستبدلها ببعض الصفات التي لا تثير حفيظة الطرف الآخر بالدرجة نفسها. وفي إمكانك إحلال كلمات وعبارات مثل "غالبا" و"في أوقات كثيرة" و"عادة" محل الكلمات التي سبقت الإشارة إليها.

اختيار التوقيت الملائم

إذا كان الموقع الفريد هو كلمة السر اللازمة لتحقيق النجاح في عالم العقارات، فإن مفتاح تحقيق التواصل الاجتماعي مع الآخرين دون أن يؤدي ذلك إلى كثير من الضغوط والتوترات النفسية هو اختيار التوقيت المناسب. ولهذا، يمكن القول أن أسلوب التعبير عما يجيش في صدرك يعادل في أهميته أهمية ذلك المحتوى الذي تود التعبير عنه. على سبيل المثال، لنفترض أن ابنك رجع إلى المنزل في ساعة متأخرة من الليل. ففي هذه الحالة، يمكنك أن تدخل معه في مناقشة ساخنة في هذه الساعة المتأخرة من الليل أو يمكنك أن تترك مناقشة هذا الأمر معه إلى الصباح حتى يهدأ كل منكما ويتسنى لك التعبير عن رفضك واستهجانك لهذا السلوك بأسلوب فعال بعيدا عن الضغوط النفسية التي لن تعينك على القيام بذلك الأمر كما تتمنى.

عدم التسرع في التعبير عن الشكاوى

بدلا من التذمر والشكوى من بعض الجوانب السلوكية السلبية المحدودة في سلوك الآخرين، عليك أن تنتظر حتى يتجمع لديك عدد من هذه الأنماط السلوكية التي لا تحوز

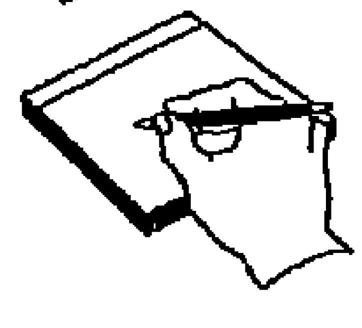
رضاك ثم أبدأ عندئذ في التعبير عن تذمرك واستهجانك. على سبيل المثال، لنفترض أنك منزعج لأن صديقك لا يبدو مهتما بالاستماع لما تقول على الرغم من أنك تستمع باهتمام لما يحدثك به من هموم ومشكلات. ففي هذه الحالة، يمكنك التعبير عن مشاعرك تجاهه في المرة القادمة التي لا تجده فيها يستمع باهتمام لما تقول؛ فبعد أن تلاحظ إصراره واستمراره في سلوكه هذا فاتحه في الأمر عندما يكون كلا منكما في حالة من الغضب الشديد . أي أن كلا منكما سيكون في موقف دفاع عن نفسه. ثم أوضح له بهدوء النقاط التي لا ترضى عنها في سلوكه. وإذا لم يتوقف هذا الصديق عن عدم الاهتمام بالاستماع لما تقول، فعليك أن تعبر عن مشاعرك – ولكن في الوقت المناسب – مصرحا له بشكل أقوى عن استيائك من سلوكه هذا.

الثقة في النفس

هل تتعامل مع الآخرين بثقة أم لا؟ إن الثقة في النفس والتأكيد على الحقوق عند التعامل مع الآخرين قد يكون سبيلا للحد من الضغوط النفسية. أما إذا غاب هذان العنصران، فإن ذلك سيؤدي إلى تعرضك لمزيد من الضغوط والتوتر. كذلك، فإن عدم القدرة على التعبير عن المشاعر الحقيقية من شأنه أن يجعلك في حالة من الغاضب والاستياء. وعلى الجانب الآخر، قد يصيبك الإحباط من استغلال الآخرين لك نتيجة لعدم قدرتك على الحصول على ما ترى أنه من حقك. ومن ثم، فقد تشعر بافتقادك السيطرة على الأمور وبالتالي تتلاشى آمالك في تحقيق أهدافك وغاياتك. وفوق كل هذا، فإن ذلك يؤثر سلبا على احترامك لذاتك وشعورك بتقدير الآخرين لك. مما لا شك فيه أن جميع الأمور التي سبق توضيحها أو أحدها يمكن أن ينتج عنها قدر هائل من الضغوط والتوترات النفسية. ولحسن الحظ، في إمكانك التعرف على الكيفية التي يمكنك من خلالها التحلي بالثقة والفاعلية في التعامل مع الآخرين. لكن الخطوة الأولى في هذا الطريق تتمثل في التعرف على مدى ثقتك في نفسك وتأكيدك على حقوقك في مواجهة الآخرين.

ما مدى ثقتك في نفسك؟

اختبار بسيط



توضح القائمة التالية عددا من السلوكيات والسمات التي تميز الأشخاص الذين لا يتمتعون بثقة في أنفسهم عند التعامل مع الغير. وعليك أن تقرأ كل جملة من هذه الجمل ولتر مدى انطباقها عليك:

- أشعر بصعوبة بالغة في التعبير عن حاجاتي ورغباتي.
- أكره المواجهات والمجادلات.
- أجد حرجا في طلب المساعدة والمعروف من الآخرين.
- من الصعب علي أن أطالب الآخرين بإرجاع ما اقترضوه مني.

- عندما يطلب مني الآخرون معروفا، لا أستطيع أن ارفض.
- من الصعب علي تقبل انتقادات الآخرين لي بصدر رحب أو امتداحهم لي لأمر قمت به.
- أتجنب الحديث في المواقف والمناسبات الاجتماعية.
- أجد صعوبة في التعبير عن مشاعر الاهتمام والحب تجاه الآخرين.
- يصعب علي أن أطلب من شخص يزعجني أن يتوقف عن سلوكه هذا.
- من الصعب علي الاستمرار في النظر في عيون الآخرين في أثناء التحاور معهم.
- أشعر بحرج شديد عندما أقوم بإرجاع سلعة ما للمتجر الذي اشتريتها منه.
- أعاني من صعوبة بالغة في التحدث في الاجتماعات واللقاءات العامة.
- يصيبني القلق عندما أدخل في حوار مع أناس لا أعرفهم جيدا.
- لا أشعر بثقة كافية في نفسي.
- يخبرني المقربون مني أنني لا أثق في نفسي بشكل كاف.

إذا كان أكثر من جملة واحدة أو اثنتين تنطبق على حالتك بشكل كبير، فإن ذلك يوحي بأنك في حاجة إلى التعرف على الدور المهم الذي تلعبه الثقة بالنفس في مواجهة الآخرين وكذلك في تحديد حجم الضغوط النفسية التي تتعرض لها بصفة يومية.

وفيما يلي بعض السيناريوهات والمواقف التي قد تفيدك في تحديد النمط الذي عليك أن تتبعه في التعامل مع الآخرين. كل ما عليك القيام به هو تدوين الاستجابة التي تعكس رد الفعل الذي يمكن أن يصدر عنك:

١- قمت بطلب العشاء في أحد المطاعم الأنيقة ـ وكان عبارة عن شريحة لحم كبيرة. وكنت قد أوضحت للنادل سلفا أنك تفضلها غير ناضجة جيدا. وعندما جاء النادل بشريحة اللحم وجدت أنها ناضجة بشكل أكبر مما طلبته. ففي هذه الحالة، يمكنك:

أ - أن تبتسم في وجه النادل شاكرا إياه وأن تأكل ما تستطيع من شريحة اللحم على مضض.

ب- أن توضح للنادل أنه في غاية الحماقة وأنه لا بد وأنه يعاني من بعض المشاكل في السمع وأن تصرخ في وجهه بهذا الكلام حتى يسمعك كل رواد المطعم للدرجة التي يتمنون معها أن تتصرف لما سببته لهم من إزعاج.

ج- أن توضح للنادل بكل لطف وأدب أن شريحة اللحم التي جلبها لك ليست مطهوة على النحو الذي أردته وأن تطلب منه أن يحضر لك شريحة أخرى.

د- لن تتبع أي من الاقتراحات السابقة، ولكن ستقوم بـ....

٢- لنفترض أنك كنت مستقلا تاكسي وكان سائق التاكسي يقود بسرعة كبيرة جدا أشعرتك بالخوف على سلامتك مما أصابك بالتوتر والعصبية. ففي هذه الحالة، يمكنك:

أ - أن تحتمل الموقف شاعرا أنك ستواجه حتفك.

ب- أن تصف السائق بالتسرع والجنون مع التعبير عما تشعر به من غضب من خلال ضرب مقعد التاكسي بقدميك.

✓ ج- أن تطلب من السائق في كل هدوء أن يقلل من السرعة التي يسير بها.

د- لن تقوم بأي من هذه الاقتراحات، لكنك ستقوم بـ...

٣- لنفترض أنك كنت تتناول وجبة عشائك بينما رن جرس التليفون وكان على التليفون شخص يود أن يعرف ما إذا كنت مهتما بما تتيحه شركته من عروض أم لا. ففي هذه الحالة، يمكنك:

أ- أن تستمع لحديثه الذي سيمتد لمدة عشرين دقيقة متواصلة.

ب- أن تخبره بأنك ستعاود الاتصال به وتعود لاستكمال عشائك.

✓ ج- أن تخبره بأسلوب مهذب بأنك غير مهتم بالعرض الذي يعرضه عليك.

د- لن تقوم بأي من هذه الاقتراحات، لكنك ستقوم بـ...

٤- لنفترض أنك تنتظر أحد الموظفين ليلبي للعميل المجاور لك ما يريد من خدمات، لكن ظهر عميل آخر بجوار العميل الذي تنتظر أن ينتهي دوره حتى تحصل على الخدمة التي تريدها. على الرغم من أنك كنت موجودا قبل أن يظهر ذلك العميل الأخير، إلا أنه تجاهلك مع علمه بأنك الأحق بالحصول على الخدمة قبله وقام بسرعة بطلب ما يريد شراءه من الموظف. ومن ثم، فقد أصابك الغضب والحزن جراء ذلك. ففي هذه الحالة:

أ- لن تقول أو تقوم بأي شيء.

ب- ستمسك ذلك الشخص من عنقه وتطرحه أرضا.

✓ ج- ستخبر الموظف بكل أدب ولكن بإصرار أنك كنت موجودا قبل ذلك الشخص وأن هذا دورك وأنك الأحق بالحصول على ما تريد قبله.

د- لن تقوم بأي من هذه الاقتراحات، لكنك ستقوم بـ...

وعلى الجانب الآخر، من الممكن أن تأخذ استجابتك وتفاعلك مع هذه المواقف أربعة أساليب مختلفة:

- **الاستجابة السلبية:** وتتمثل في عدم التعبير عن مشاعرك وأفكارك والاحتفاظ بها لنفسك أو التعبير عنها بأسلوب تبريري متواضع مما يجعل الشخص الآخر لا يأخذ كلامك على محمل الجد (مجموعة الخيارات الأولى). وتوضح هذه الاستجابة أنك ترى أن حاجات الآخرين لها الأسبقية على حاجاتك ومتطلباتك الشخصية.
- **الاستجابة الإيجابية:** وتتمثل في التعبير مباشرة عما تشعر به من غضب أو التعبير عن ذلك الغضب على نحو مهذب مبالغ فيه بعض الشيء(مجموعة الخيارات الثانية). هذا، وتعبر هذه الاستجابة عن عدم اكتراثك بمشاعر وحقوق الشخص الآخر لأنك تريد الفوز بغض النظر عن الثمن الذي يجب عليك دفعه في المقابل.

- **الاستجابة الواثقة:** وتتمثل هذه الاستجابة في التعبير عما تشعر به من مشاعر حقيقية بثقة وإصرار على الحصول على حقوقك. ويمكن القول أنك في ظل هذا النمط من الاستجابة ينبغي أن تكون مراعيا لمشاعر الشخص الآخر، فلا يجب عليك أن تهاجمه أو تلومه على ما قام به كما لا يجب عليك أن تخضع أو تنسحب.
- **الاستجابة وفقا لمجموعة الخيارات الرابعة:** ويجمع هذه النمط من الاستجابة بين الأنماط الثلاثة السابقة؛ إذ من الممكن أن تكون هذه الاستجابة سلبية في جزء منها أو واثقة في جزء آخر أو قد تكون عبارة عن مزيج من الأساليب التفاعلية الأخرى.

الفاعلية في مواجهة المواقف والأزمات المختلفة

إن التعامل بثقة وفاعلية مع المواقف المختلفة تعني أن تكون على دراية جيدة بكيفية التعبير عن آرائك وحاجاتك ومشاعرك بأساليب لا تنتقص من حقوق الآخرين أو تحط من شأنهم. فعندما تتمسك بحقوقك وتصر عليها، فأنت في هذه الحالة لا تسمح للآخرين باستغلالك، كما أنك تجنب نفسك الشعور بالذنب فيما بعد إذا لم تقم بالإجراء المناسب. إن الفاعلية في التعامل مع ما قد يمر بك من مشكلات وأزمات لا تتمثل في أن تطلب من النادل أن يحضر لك شريحة لحم أخرى أو أن تقوم بإرجاع أداة ما إلى المتجر الذي اشتريته منها لأنك اكتشفت أنها مكسورة. لكن الفاعلية الحقيقية تتمثل في أن تكون لديك القدرة على التعبير بثقة عن المشاعر الإيجابية للطرف الآخر أو أن تعبر عن مشاعر الحب والاهتمام التي تكنها لشخص ما. كما يمكن لهذه الفاعلية أن تتحقق من خلال تبادل المشاعر الإيجابية، مثل المجاملات والشكر والتعبير عن الاستحسان والامتنان. ولا يجب عليك أن تكون خنوعا أو عدوانيا في تعاملك مع الآخرين، كما لا يجب عليك أن توبخ الآخرين أو أن تشعرهم باستيائك منهم. وعلى الجانب الآخر، يجب أن تكون راضيا عما تقوم به من أفعال وما تتخذه من قرارات؛ وبهذا، سيقل توترك.

بعض الأمثلة على الفاعلية في مواجهة المشكلات والأزمات

فيما يلي بعض الاستجابات الفعالة في مواجهة عدد من المواقف الشائعة:

رفض طلب:

- أنا آسف، لا يمكنني أن أقوم بذلك الأمر.
- هذا الوقت غير مناسب للقيام بذلك.
- أنا آسف، لا أريد حقا القيام بذلك.

إذا أسديت نصيحة لا ترى أنها مهمة:

- لا أشعر بالحاجة بالفعل لنصيحتك في الوقت الحالي.
- شكرا لمساعدتك، لكني قادر على مواجهة الأمر بنفسي.

التعبير عن عدم الاستحسان:

- أنا غير راض عما تقوم به.
- عليك أن تتوقف عن القيام بذلك.

التعبير عن مجاملة:

- اعتقد أنك تقوم بعمل رائع.
- كما أنت بارع وماهر في القيام بذلك الأمر.

تلقي المجاملات من الآخرين:

- لطيف منك أن تقول ذلك عني.
- شكرا لك.

بعض ردود الأفعال التي يجب تجنبها

ظهرت خلال فترة السبعينات من القرن الماضي الكثير والكثير من الكتب التي كان محورها الأساسي يدور حول مواجهة المشكلات بثقة مع التأكيد على الحقوق، وكانت هذه الكتب تدعو قراءها للتعبير عن آرائهم ومشاعرهم صراحة دون خوف من أي شيء، فهذا هو السبيل الوحيد للحصول - كما رأى كتاب هذه الكتب - على ما يريدون. كما ازدهرت الدورات التدريبية التي كانت مهتمة بالموضوع نفسه وأزداد عدد المقبلين عليها. ومع هذا، فقد اعتقد هؤلاء الأشخاص خطأ أن الفاعلية في مواجهة المواقف والمشكلات المختلفة تعني التعبير عن مشاعر العداء المكبوتة داخلهم.

وعلى هذا، يمكننا أن نقول أن هذه الفاعلية لا تعني:

- الحصول بسهولة على ما تريد
- الانتقاص من حقوق الآخرين وعدم مراعاة مشاعرهم
- التعامل مع الآخرين بعدوانية
- الاستخفاف بالآخرين
- حب السيطرة أو إهانة الآخرين أو التقليل من شأنهم

اكتساب الفاعلية في مواجهة المواقف والمشكلات

في إمكانك الحكم على مدى فاعليتك وإيجابيتك في مواجهة الأزمات والمواقف المختلفة التي تتعرض لها من خلال الاطلاع على آراء الأشخاص المحيطين بك في هذا الخصوص. في واقع الحال، إن هذه الفاعلية والإيجابية لا تولدا مع الإنسان لكنه يكتسبهما من خلال والديه والمحيطين به وكذلك عن طريق الخبرات الحياتية التي يمر بها. ومع هذا، إذا فقدت أي من هذه العوامل أو جميعها، فلا يزال في إمكانك اكتساب هذه الفاعلية؛ فالأمر لا يتطلب منك إلا بذل بعض الجهد والتضحية بقليل من الوقت لا أكثر.

اكتساب السلوك الفعال من الآخرين

فيما يلي عرض لبعض الإرشادات والخطوط العريضة التي توضح لك كيفية مواجهة مختلف المشكلات التي قد تمر بها بمزيد من الفاعلية والإيجابية:

- **مراقبة الآخرين:** عليك أن تلاحظ الأسلوب الذي يتبعه الآخرون في مواجهة المواقف بفاعلية وتوقيت اتباعهم لذلك الأسلوب. وعليك أن تعطي اهتمامًا خاصًا لمراقبة سلوك هؤلاء الأشخاص الذين تجد نفسك معجبًا بمهاراتهم الإيجابية في مواجهة كل ما يمكن أن يتعرضوا له من مواقف وأزمات.
- **مراقبة نفسك:** عليك أن تسجل وبدقة الحالات التي تكون فيها إيجابيًا أو سلبيًا في مواجهة مشكلاتك.
- **أبدأ بالمواقف البسيطة:** عليك أن تبدأ بالتعامل مع المواقف البسيطة التي لا تثير قدراً كبيرًا من قلقك أو التي لا تسبب لك كثيرًا من الإزعاج، ثم انتقل بعد ذلك إلى التعامل مع المواقف الصعبة ثم الأكثر صعوبةً. ولا تتوقع أن تحقق تغيرات أو نتائج إيجابية على الفور، فالتحول إلى تبني سلوك فعال في مواجهة المشكلات يعني تغيير السلوكيات الاجتماعية السلبية التي كانت ملازمةً لك لسنوات طويلة.
- **التخلص من السلبيات:** لا تبالغ في تأنيب نفسك إذا لم تتعامل مع أحد المواقف بالفاعلية المطلوبة، عليك فقط أن تتعرف على السلبيات التي وقعت فيها وحاول ألا تكررها في المرة القادمة.

بعض النقاط التي يجب تجنبها

١- ألا تعارض أبدًا أي شخص وأن تتجنب مواجهة الآخرين مهما كان الثمن.
٢- أن تعطي دائمًا الأولوية والأهمية الكبرى لحاجات الآخرين.
٣- أن تشعر بالذنب في كل مرة تريد فيها القيام بأمر ما.
٤- أن تعتقد أن مشاعرك لا تهم وأن مشاعر الآخرين فقط هي المهمة.
٥- أن تعتقد أنك أناني وذلك إذا لم يرض شخص ما عن بعض القرارات أو الإجراءات التي قمت باتخاذها.
٦- أن تعتقد أن ارتكاب الأخطاء هو أمر يجب تجنبه تمامًا.
٧- أن تنفذ دائمًا ما يأمرك به رؤساؤك في العمل دون نقاش.
٨- أن تعتقد أنك أقل ذكاء وكفاءة من الآخرين.
٩- أن تعتقد أن الاختلاف مع آراء الآخرين أو التعبير عن رأي مختلف هو أمر بعيد عن الذوق والأدب.
١٠- ألا تقبل مجاملة من أحد دون التقليل من قدرك بشكل ما.

طريقة التعبير عما تريد توصيله للآخرين

إن الأمر لا يتوقف فقط عند حد الكلمات، لكن الأهم هو طريقة التعبير عن هذا الكلام. فعلى الرغم مما تحمله الكلمات من ثقة وإيجابية، فإن أسلوب التعبير عنها بالإضافة إلى إيماءات الجسد وتعبيرات الوجه التي قد تدل على العكس. وفي هذا الصدد، عليك أن تسأل نفسك الأسئلة التالية:

- هل أتكلم بصوت مرتفع وواضح؟
- هل أنظر في عين الشخص الذي أخاطبه؟
- هل أكون عصبيًا أو متوترًا في أثناء الحديث؟
- هل أكون جالسًا أم واقفًا في أثناء التحدث إلى الآخرين؟
- هل أصيح أو أصرخ؟
- هل نبرة صوتي متهكمة أم أنها ذليلة وتحط من قدري؟

عليك أن تأخذ هذه النقاط السابقة في الاعتبار إذا أردت تفعيل ردود أفعالك في مواجهة المواقف وكذلك الآخرين. ويمكن القول أن سلوكك الفعلي لا بد وأن يتطابق مع الرسالة التي تريد توصيلها للآخرين.

الإجابات الحاسمة

في كثير من الأحيان قد تكون الإجابة الحاسمة المباشرة ملائمةً تمامًا لما تواجهه من مواقف ومشكلات، بل وتكون الخيار الذي عليك تبنيه؛ فمثل هذه الإجابة تغنيك عن تقديم مزيد من الشرح أو التفسير. ومع هذا، هناك بعض المواقف التي تعبر فيها مثل هذه الإجابة الحاسمة عن بعض الفتور أو قد تسبب بعض الحرج – الأمر الذي يتطلب مراعاة الذوق واللياقة.

وفيما يلي بعض الأمثلة:

لنفترض أنك جالس في السينما وكان بجوارك صديقان يتكلمان في أثناء عرض الفيلم، فمن الممكن أن يأخذ رد فعلك إحدى هاتين الصورتين:

الحسم المباشر: "من فضلكما ألزما الهدوء."

الحسم مع مراعاة قواعد الذوق واللياقة: "من فضلكما اخفضا من صوتيكما، لا أستطيع سماع أي شيء من أحداث الفيلم."

لنفترض أن زميلك في العمل يطلب مساعدتك.

الحسم المباشر: "لا يمكنني مساعدتك."

الحسم مع مراعاة قواعد الذوق واللياقة: "كم أود مساعدتك، لكن لا يمكنني ذلك الآن."

لنفترض أن شخصا ما قاطعك في أثناء تحدثك.

الحسم المباشر: "لا تقاطعني وأنا أتحدث."

الحسم مع مراعاة قواعد الذوق واللياقة: "معذرة، أنا لم أنته من حديثي بعد."

لنفترض أن أحد أصدقائك دعاك لتناول العشاء معه وكنت لا تريد الذهاب.

الحسم المباشر: "لا شكرًا."

الحسم مع مراعاة قواعد الذوق واللياقة: "شكرًا على دعوتك هذه، لكن لا يمكنني بالفعل تلبيتها."

وعلى الجانب الآخر، يمكنك إلقاء نظرة على جدول مواعيدك قبل الرد على صديقك هذا.

كما يمكنك التعلل بأي عذر آخر:

"في واقع الأمر، لا يمكنني قبول دعوتك إذ يجب علي أن استقبل ابن أخي القادم من السفر في هذه الليلة."

"آسف لكني تلقيت دعوة لحضور حفل عشاء في تلك الليلة نفسها."

وفي النهاية، يمكن القول أن هناك بعض المواقف الصعبة التي يمكنك التغلب عليها من خلال اختلاق الأعذار. وغالبًا ما يكون ذلك هو الأسلوب الملائم لمواجهتها. ومع هذا، يجب أن تكون مشاعر وأحاسيس الطرف الآخر أكثر أهميةً بالنسبة لك من مجرد الرد بحسم على عرض أو موقف ما. وعلى هذا، يمكننا أن نقول أن التعقل والحكمة هي أهم جوانب السلوك الإيجابي الحاسم.

الضغوط النفسية التي تعاني منها المرأة

إن المرأة بصفة خاصة تواجه مزيدا من الضغوط النفسية للحفاظ على هدوئها وللتخلي عن تبني الأنماط السلوكية الحاسمة والعنيفة. ووفقا للخلفية الثقافية والتاريخية التي مرت بها، فقد تعلمت المرأة أن توجه من قبل الآخرين. كما تعلمت أنه ينبغي عليها أن تكون سلبية وخاضعة ومستسلمة. إن المرأة تنشأ على النصائح التي تطلب منها أن تكون لطيفة حتى يحبها الناس وألا تكون محورا للاهتمام وألا تبدو ذكية أو فطنة للغاية حتى لا تثير انتباه الآخرين إليها. وعلى الرغم من أن هذه النصائح والأنماط التربوية لم تعد ذات تأثير قوي في هذه الأيام، فإن هذا لا ينفي وجودها. إن غرس مثل هذه الأفكار السلبية في عقل المرأة منذ صغرها يجعلها تشعر بالتعقيد الذي صار سمة أساسية في حياتها وذلك نظرا للأدوار المتعددة التي عليها القيام بها. وبالإضافة لهذا، فإن المرأة هي التي تستحوذ على نصيب الأسد فيما يتعلق بالمسئولية عن تربية ورعاية الأطفال؛ إذ ينظر للمرأة على أنها المسئول الأول عن أمور وشئون المنزل، حتى وإن كانت تعمل لعدد غير محدد من الساعات بعيدا عن منزلها. ومن ثم، لك أن تتخيل حجم الضغوط النفسية والعصبية التي تتحملها المرأة.

التعامل مع الأشخاص المزعجين

من الممكن أن يقابل الإنسان في حياته العملية الكثير من الأشخاص الذين قد يكونون فظين ومتذمرين ووقحين ويفتقدون إلى الكثير من المهارات الاجتماعية الأساسية. ومن ثم، فقد يكون مثل هؤلاء الأشخاص مصدرا لكثير من الإزعاج بالنسبة لك الأمر الذي يقودك أجلا أم عاجلا – ومن المحتمل أن يكون عاجلا – إلى أن تصبح واحدا من هؤلاء. ومن ثم، فإن الأمر يتطلب منك الاستعانة باستراتيجيات وأساليب أكثر تعقيدا حتى يكون في إمكانك التغلب على مثل هذه الضغوط غير المرغوبة وتجنبها. هذا، وتوضح الأجزاء التالية المطلوب منك في هذا الصدد.

البقاء في حالة هادئة

إذا كنت في حالة مزاجية سيئة للغاية تستشيط معها غضبا، فلا يمكنك التعامل مع ما يواجهك من مشكلات ومواقف صعبة بفاعلية أو إيجابية. ومن ثم، فإن أولى الاستراتيجيات التي عليك إعمالها تتمثل في التهدئة من الغضب الذي تشعر به مما يساعدك على التعامل بفاعلية مع المشكلات والمصاعب كافة. وفي إمكانك في هذا الصدد ممارسة بعض تمارين التنفس. وفيما يلي توضيح للأمور التي يمكنك القيام بها للحفاظ على هدوئك:

قم بأخذ نفس عميق وفي الوقت نفسه اضغط إصبعي الإبهام والسبابة – في إحدى يديك – معًا. اكتم هذا النفس لمدة أربع أو خمس ثواني ثم أخرجه تمامًا من فمك. وفي أثناء إخراج هذا النفس، توقف عن ضغط إصبعيك معًا ولتدع موجة حالمة من الاسترخاء تمر خلال جسمك من أعلى رأسك إلى أخمص قدميك. كرر هذه العملية مرة أو اثنتين حتى تشعر أن جسمك قد صار أكثر استرخاء.

التدرج في التعامل مع المواقف المزعجة

عليك البدء في مواجهة المواقف والمشكلات المختلفة بقدر ما يتسنى لك من الأدب والكياسة والذوق ثم الانتقال خطوة خطوة نحو الدفاع عن حقوقك والتأكيد عليها. وإذا وجدت أن مثل هذا الأسلوب المهذب لا يحقق الهدف الذي تنشده، فأنت في هذه الحالة في حاجة إلى التعامل مع مثل هذا الموقف بمزيد من الحسم والقوة.

لنفترض – على سبيل المثال – أنك تستمع بقراءة كتاب رائع في جو هادئ لا يشوبه الضجيج، وفجأةً قام جارك بتشغيل التليفزيون بصوت مرتفع للغاية لدرجة أنك لم تستطع مواصلة القراءة مما أزعجك للغاية. كان في إمكانك أن تدع الأمر يمر ولا تلقي بالاً له، لكن لأنها ليست المرة الأولى فإنك قررت اتخاذ موقف حازم بعض الشيء في مواجهة ذلك. ومن ثم، فقد قررت تصعيد ذلك الموقف الحازم إلى أن يؤتي ثماره. وفيما يلي توضيح للخطوات والأساليب التي يمكن أن تسير عليها وتتبعها في مواجهة ذلك الجار المزعج:

حالتك المزاجية	الإجراء الذي تتخذه
ودود ولا تحب المشاكل	أن تترك لجارك رسالة أسفل باب شقته تطلب منه فيها أن يخفض صوت التليفزيون لأنه يزعجك.
عصبي بعض الشيء	أن تجري معه مكالمة تليفونية مهذبة ولكن حازمة.
غاضب	أن تزوره وتعبر له عن مدى الغضب الذي تشعر به من سلوكه هذا.
تخليت عن طيبتك وتسامحك.	أن تهدده بأنك ستلجأ للشرطة إذا لم يتوقف عن إزعاجك.
قررت أن تكون أكثر حزمًا في التعامل مع الموقف.	أن تلجأ بالفعل للشرطة وأن ترسل له استدعاء قانونيًا.
أصبح سلوكك غاضبًا وعنيفًا للغاية.	أن تقاضيه.
استسلمت ولم تحقق النجاح أو النتائج التي كنت تصبو إليها.	أن تسد أذنيك.

وعلى هذا، يمكن القول أن عليك أن تبدأ في تعاملك مع الأشخاص الذين يعدون مصدراً إزعاج بالنسبة لك بشكل مهذب أملاً في أن تتمكن من حل المشكلة وتهدئة الأمور بينكم قبل أن تضطر إلى اللجوء إلى بقية الخطوات المذكورة في القائمة السابقة. إن أهم ما تتطلبه عملية تصعيد التأكيد على الحقوق والتصميم على الحصول عليها هو القدرة على التحكم والسيطرة على عواطفك ومشاعرك، وهو الأمر الذي يعني في الأساس عدم السماح لمشاعر الغضب أن تفلت منك مما قد يجعلك تقوم بأمر قد تندم عليه فيما بعد.

تكرار المطالبة بالحقوق المستحقة

مما لا شك فيه أن الإصرار والمثابرة على المطالبة بالحصول على الحقوق المستحقة أمر يؤتي ثماره في بعض الأحيان. فبتكرار المطالبة بالحقوق مرة بعد الأخرى يمكنك الحصول على ما تريد. ولتوضيح ما نعنيه بذلك، لنفترض أنك قمت بشراء مصباح كان يعمل جيدًا في اليوم الأول لشرائك له، لكنك لاحظت فيما بعد أن هناك بعض العيوب في أدائه. ومن ثم، قررت أن ترجعه إلى المتجر الذي اشتريته منه. وعندما أوضحت للموظف المسئول في المحل الأمر وأن المصباح لا يعمل جيدًا وأن العيب من الممكن أن يكون في السلك وطلبت منه استرداد أموالك، فإنه طلب منك إيصال البيع الذي لم يكن متوفرًا معك. ومن ثم، فقد رفض الموظف أن يعيد لك أموالك متعللاً بأنه لا يمكنه القيام بذلك دون إيصال البيع، لكنك

أوضحت له أن الصندوق الذي يحتوي على المصباح يحمل اسم هذا المتجر. ومن خلال إصرارك على استرداد أموالك وتكرار المطالبة بذلك، لن يجد الموظف مفرًا من تلبية طلبك.

وكما يمكنك أن ترى، لا يوجد ما هو عبقري في ذلك، كل ما في الأمر أنك كررت على الموظف مطالبتك باسترداد حقك — المتمثل في الأموال التي دفعتها نظير شراء المصباح — بإصرار وحزم. ويجب عليك في مثل هذه المواقف ألا تغير من نبرة صوتك وأن تركز فقط على الهدف الذي تسعى لتحقيقه.

تكرار رفض القيام ببعض الأمور التي لا تحبذها

يشبه هذا الأسلوب سابقه، وإن كان أقل حدةً منه. ويقوم هذا الأسلوب على تكرار رفض القيام بأمر يطلب الآخرون منك القيام به. مع مراعاة أنك لا تريد أن تؤذي مشاعر الشخص الذي يطالبك بالقيام بذلك الأمر على الرغم من الهدف النبيل لما يطالبك بالقيام به. على سبيل المثال، لنفترض أنه طلب منك أن تتبرع ببعض أموالك لمؤسسة خيرية، لكنك – على الرغم من نبل الهدف – لا تود وضع هذه المؤسسة ضمن المؤسسات التي تتبرع لها بأموالك. من الممكن أن يعمل الموظف المسئول عن جمع التبرعات على توضيح الأهداف النبيلة والخيرية لهذه المؤسسة وما سيعود على الفقراء من مثل هذه المساعدات المالية التي يقدمها القادرون. ومن خلال أسلوب مشابه للأسلوب السابق، يمكنك أن تكرر رفضك دفع تبرعات لهذه المؤسسة وتصر على هذا الرفض. على الرغم من أن هذا الأسلوب قد يبدو مشابهًا لسابقه، إلا أنه أقل حدةً كما قلنا من قبل. فأنت من خلال هذا الأسلوب تستمع بانتباه لما يقوله الطرف الآخر وتعلق أو تعيد تفسير بعضًا مما يقول بأسلوبك. بالإضافة لذلك، فإنك تقدر وجهة نظره بل ومن الممكن أن تتعاطف معها، لكن هذا لا يثنيك عن رفضك القيام بالأمر الذي يطلب منك القيام به. هذا، ويناسب هذا الأسلوب المواقف التي يمكن أن يطلب منك فيها التبرع ببعض من أموالك لأعمال الخير أو الاشتراك في عضوية إحدى اللجان أو المناصب الشرفية التطوعية أو القيام بمعروف في إمكانك القيام به لكنك لا تريد.

لا تتهم نفسك بأنك سبب غضب الآخرين

لنفترض – على سبيل المثال – أن موظف المتجر قد صرخ في وجهك أو أن رئيسك في العمل في حالة مزاجية سيئة للغاية أو أن صديقك غاضب منك—إن كل هذه المواقف قد تكون مصدر قلق وضغوط نفسية كثيرة عليك. ومع هذا، فمن الممكن المبالغة وتعظيم قدر أي من الضغوط النفسية التي تعانيها، خاصةً إذا كنت تعتقد أنك قد تكون سبب غضب وقلق الشخص الآخر. وعلى الجانب الآخر، قد يكون الأمر على غير هذا النحو تمامًا؛ فمن الممكن ألا تكون قد تفوهت أو قمت بما يغضب الآخرين منك.

يمكن القول أنك ترتكب خطأً عظيمًا إذا افترضت أن شخصيتك أو سلوكك هو الذي يقف وراء ردود الأفعال السلبية الصادرة عن الآخرين. فكل شخص له وجهات نظر قوية متعلقة بمختلف الأمور ولا يمكن عادةً لأي شخص أن يتخلى بسهولة عن وجهات نظره هذه. وعلاوة على ذلك، فإن وجهات النظر هذه ليست إيجابية بالضرورة حتى يرغب هؤلاء الأشخاص مشاركتك إياها. ومن ثم، إذا اعتقدت أنك السبب في غضب الآخرين فإن ذلك لا يمكنك من التمييز ما بين الرأي الشخصي والحقيقة. وعلى الجانب الآخر، لا يجب عليك أن تؤمن بصحة الآراء أو الافتراضات التي يعبر عنها الآخرون وذلك لمجرد أنها صادرة عنهم. ومع هذا، فقد تكون أراء هؤلاء الأشخاص صحيحةً في بعض الأحيان، لكن في أغلب الأحيان يكون الأمر مغايرًا لذلك تمامًا. وتذكر أنه قد يكون هؤلاء الأشخاص يعانون من بعض المشكلات التي تؤثر سلبًا على حكمهم على الأمور. كما أن كثيرًا من الأشخاص يعانون من شخصيات مضطربة وغيرها من أشكال الخلل الانفعالي الشعوري. وبالإضافة لذلك، فإن معظم هؤلاء يعانون من ضغوط نفسية شديدة الوطأة وبالتأكيد أولوياتهم تختلف عن أولوياتك الشخصية. ومن ثم، عليك أن تتوقف عن اتهام نفسك بأنك الجاني أو المخطئ في حق الآخرين.

تخيل المواقف والأزمات المحتملة

إن الصراعات أو النزاعات الشخصية وكذلك الضغوط النفسية غير الضرورية تبدو في الأفق غالبًا عندما نهمل القيام بما يجب القيام به أو قوله بدقة. لهذا، عليك أن تكرس بعضًا من وقتك للتخطيط لما تود التصريح به من أقوال للطرف الآخر. ويمكن القول أن عدم الاستعداد لمواجهة المواقف المختلفة قد يكون في بعض الأحيان أمرًا لا يمكن تجنبه. ومع هذا، ففي إمكانك توقع مثل هذه المواقف مقدمًا ثم تخيل ما قد يصدر عنك من أقوال وأفعال في مواجهتها وكذلك ردود أفعال الطرف الآخر وردك عليها. وبالإضافة لهذا، عليك أن تذهب لأبعد من ذلك وأن تتخيل أن سلوك الطرف الآخر قد بدأ يتسم بالعنف والعدوانية ولتر كيف يمكن التعامل مع هذا الموقف العصيب. ولتتخيل نفسك في مثل هذه المواقف هادئًا وحاسمًا ومسيطرًا على مجريات الأمور. وعليك أن تتخيل العديد من المواقف إلى أن تشعر أنك على أتم استعداد لمواجهة جميع التحديات ومختلف الأزمات.

فيما يلي بعض المواقف التي يمكن تخيل ردود أفعالك تجاهها:

- لنفترض أنك مستاء من تصرف ما قام به زميلك في العمل نحوك مؤخرا وأنك تود أن تخاطبه صراحة بالكف عنه.
- لنفترض أنك تعلم أن صديقك سيطلب منك أن تقوم له بمعروف لا تريد بأي حال من الأحوال أن تقوم به.
- لنفترض أنه عليك أن تطلب من شخص ما القيام بأمر سوف يغضبه.

في النهاية، فإن هذا الأسلوب قد يؤتي ثماره أو لا، لكن الأمر الأكيد أنه سيقلل من حجم ما تشعر به من ضغوط نفسية.

تقدير أهمية المواقف والمشكلات

لا يمكن بأي حال من الأحوال أن تخلو الحياة من المواقف أو المشكلات التي يحتمل أن تكون مصدرا لكثير من التوتر والضغوط النفسية. وقد تكون من ضمن الكثيرين الذين يشعرون بأن عليهم أن يردوا ويواجهوا الأمور كافة، صغيرها وكبيرها–الأمر الذي من شأنه أن يشغلك عما هو أهم. وفوق كل هذا، فإن ذلك يجعلك عرضة لكثير من الضغوط النفسية.

وعلى صعيد آخر، قد يكون في كثير من الأحيان تجنب النزاعات والخلافات الشخصية هو أفضل الخيارات. إذ لا يوجد ما يوجب عليك التصدي لجميع ما قد يواجهك من أمور. ومع هذا، فالبراعة هي أن تعلم متى تواجه ومتى تتراجع، وهو ما يعني أن المواقف والمشكلات المختلفة تختلف في أهميتها من واحد إلى الآخر وهذا أمر يرجع تقديره لك. ولهذا، عليك أن تختار المعارك التي يتحتم عليك خوضها بحكمة وحنكة وأن تختار أن تخسر المعارك الأقل أهمية مما يمكنك من الفوز على المدى الطويل.

تجنب المشكلات بقدر المستطاع

باستخدام هذا الأسلوب، يمكنك تقسيم أية مشكلة أو موقف في إطار ثلاث مجموعات.

ولا يجب أن تقلق على الإطلاق من المجموعة الأولى؛ فهي تضم جميع الاستجابات الإيجابية التي قد تقوم بها والتي تحتاج إلى الكثير منها بقدر الإمكان. وعلى الجانب الآخر، فإن المجموعة الثانية تضم القضايا أو المواقف التي تشعر أنه يجب أن تتخذ إجراء حيالها. أو بمعنى آخر، يجب عليك أن تقول أو تفعل شيئا للتعامل معها.

بينما تضم المجموعة الثالثة الأمور والقضايا التي تتسم بأهمية وسط ما بين المجموعتين الأخرتين. وتمتاز مواقف هذه المجموعة بالسلبية وإن كانت ليست سيئة بدرجة كبيرة؛ إذ أن هذه المواقف يمكن تجاهلها وغض البصر عنها. وفيما يلي بعض المواقف التي توضح ذلك:

الموقف	المجموعة الأولى أم الثالثة؟
اصطدام شخص بك في الزحام	ــــــــــــــ
مقاطعة شخص لك في أثناء تحدثك	ــــــــــــــ
تأخر النادل في خدمتك	ــــــــــــــ
تحدث بعض الأشخاص في أثناء أحد الاجتماعات	ــــــــــــــ
تعبير أحد الأشخاص عن رأي بعيد عن الحكمة	ــــــــــــــ
معاملة أحد الأشخاص لك بأسلوب غير مهذب	ــــــــــــــ

لديك حرية الاختيار في كل موقف من هذه المواقف المختلفة أن تواجه الموقف أو تتجاهله. وقد تعتقد في بعض الأحيان أن بعضًا من هذه المواقف يجب مواجهته بحسم. ومع هذا، فإنني اقترح أن تغض الطرف عن هذه المواقف جميعها وأن تجنب نفسك التوترات والضغوط التي يمكن أن تعانيها من ورائها. لكن هذا لا يعني عدم الحسم والدفاع والتأكيد على الحقوق المستحقة. كل ما في الأمر هو أن عليك أن توفر طاقاتك الانفعالية لما هو أهم.

وعلى الرغم من ذلك، فإن تكرار أحد المواقف أكثر من مرة لا يعني تجاهلها على الدوام. فإذا أهمل ولدك في أداء واجباته المدرسية اليومية، يمكنك أن تتجاهل الأمر لمرة لكنك لا يمكنك تجاهله لأكثر من ذلك.

الفصل الخامس

القيم والأهداف وعلاقتهما بالضغوط النفسية

يتناول هذا الفصل الموضوعات التالية:

- كيفية مساهمة القيم والأهداف في خلق الضغوط النفسية
- التعرف على الأمور المهمة واستبعاد الأمور الهامشية
- اكتشاف جوانب الدعابة فيما تتعرض له من مشكلات
- أهمية مساعدة الآخرين
- إضافة البعد الروحاني لحياتك

بوصولنا لهذا الفصل، تكون قد تمكنت من إتقان المهارات التي تساعدك على الاسترخاء وأصبحت أمور حياتك المختلفة أكثر تنظيما وصرت تتناول الغذاء المفيد وتنام نوما هادئا لا يشوبه أي لون من ألوان التوتر أو الانزعاج. لكن الأمر لم ينته بعد؛ فمثلما يلعب نمط التفكير دورا مهما في خلق وتشكيل ما تعانيه من ضغوط نفسية (وكذلك التخلص منها)، فإن ما تتحلى به من قيم وأهداف واتجاهات من الممكن أن تزيد أو تحد من قدر الضغوط النفسية المحيطة بحياتك. ويساعدك هذا الفصل على تحديد وتوضيح القيم والأهداف التي تضعها لنفسك، كما أنه يوضح لك كيفية التوصل إلى مزيد من الوسائل المرنة للتعامل مع مختلف أشكال الضغوط النفسية.

إدراك أهمية القيم في حياتنا

إن السؤال الذي قد يتسلل إلى ذهنك هو: ما هي العلاقة بين القيم والمواقف المختلفة والضغوط النفسية التي أعاني منها في حياتي؟ وللإجابة على هذا السؤال، يمكن القول أن العلاقة كبيرة؛ فقيمك وكذلك نظرتك للحياة بشكل عام تلعب دورا رئيسيا في تحديد مستوى أو

قدر الضغوط النفسية التي تعانيها. فأسلوب التفكير وكذلك القيم التي ترى أنها ذات أهمية بالغة في حياتك من الممكن أن تكون من الوسائل التي تجنبك أو تضعك تحت وطأة الكثير من الضغوط. ونادرا ما يمر يوم من الأيام دون أن يتخذ المرء فيه بعض القرارات أو يعبر عن بعض الآراء أو يقوم ببعض الأمور التي تقوم في الأساس على القيم والمواقف الشخصية. إن القيم الشخصية تحدد بشكل كبير أهدافك وكذلك حاجاتك ومتطلباتك. وعندما لا تتمكن من تحقيق هذه الأهداف أو إشباع تلك الحاجات، فإنك تبدأ في الشعور بالتوتر والضغوط النفسية.

وعلى الجانب الآخر، قد لا تكون على دراية بأنك تحمل في ذهنك مثل هذه القيم والمواقف التي تقوم بشكل مدرك أو غير مدرك بتوجيهك لاتخاذ الكثير من القرارات- كل شيء بداية من الطعام الذي تتناوله وحتى من تنتخبه ومن المهام التي عليك القيام بها وحتى كيفية إنفاق الأموال والاستفادة من الوقت. ومن ثم، فإن عملية تحديد القيم والمواقف هي خطوة أولية مهمة في سبيل تطوير فلسفة أو نظرة حياتية أكثر مرونة في التعامل مع الضغوط النفسية. وكلما عظم حجم الانسجام والتوافق ما بين القيم والأهداف وما بين القرارات والإجراءات، أدى ذلك إلى الحد من الضغوط النفسية. ولهذا، عليك أن تنظر للقيم والمواقف وكأنها خريطة تدلك وترشدك إلى الوجهة الصحيحة في مختلف شئون حياتك. وكلما كانت هذه الخريطة دقيقة وصحيحة، قلت الأخطاء التي يمكن أن تقع فيها.

هذا، وقد تدرك في العديد من مراحل حياتك أن القيم والأهداف الشخصية لا تمدك بالسعادة والرضا اللذين تنشدهما. فكثيرا من أهدافك الجوهرية قد لا تكون هي الأهداف التي تؤمن بها بالفعل، بل من الممكن أن تكون أهدافا اكتسبتها من الآخرين دون أن تتناولها بالتفكير والتحليل. وقد تكون قد اكتسبت هذه الأهداف من والديك أو أقرانك أو قيمك الدينية أو معلميك أو التليفزيون والأفلام أو الشركة أو المؤسسة التي تعمل بها أو المجتمع الذي تعيش فيه. ويمكن أن نقول أن مثل هذه الأهداف قد تتماشى مع قيمك الشخصية وتتطابق معها. ومع هذا، نجد في بعض الحالات أن هذه القيم قد لا تعكس الأمور المهمة أو التي تعني لك الكثير في هذه المرحلة من حياتك. إذ أن ما قد يبدو مهما في إحدى مراحل حياتك قد لا يكون على الدرجة نفسها من الأهمية فيما بعد؛ حيث إن القيم والأهداف الشخصية تتغير بمرور الوقت. لهذا، فإن إعادة تقييم هذه القيم من حيث أهميتها من وقت إلى آخر أمر مهم.

تحديد القيم والأهداف بوضوح

سنتناول في هذه الجزئية عدد من التدريبات التي تم تصميمها لمساعدتك في تحديد القيم والأهداف المهمة بالنسبة لك بدقة ووضوح والتعرف عليها. ولا تتعلق هذه الأهداف بالنجاح أو الإخفاق أو ما هو صحيح أو خاطئ؛ لذا، عليك أن تكون أمينا في إجاباتك. لكن السؤال الذي يطرح نفسه في هذا الصدد هو: هل هذا يعني أن هناك بعض القيم أقل مرونة فيما يتعلق بالضغوط النفسية من غيرها؟ بالطبع نعم، لكنك أنت وحدك الذي يستطيع تحديد أي من هذه الأهداف والقيم ينبغي عليك التمسك بها أو تحسينها أو حتى التخلص منها.

التفكير في مرحلة ما بعد الحياة

إن التأمل في الموت قد يبدو كأسلوب دراماتيكي مبالغ فيه لتحديد القيم الجوهرية والأهداف الرئيسة، لكنه قد يكون أسلوبا فعالا. وقد تم تصميم التدريب التالي ليوضح لك المنظور الأساسي الذي يجب أن تنظر من خلاله للأمور. أجب على الأسئلة التالية:

ما الذي أريد أن يكتب على شاهد قبري بعد وفاتي؟

(افترض أن هذا الشاهد سيكون ضخما للغاية).

وعليك أن تدخل ضمن ما سيكتب على هذا الشاهد إجاباتك على الأسئلة التالية الأكثر تحديدا:

- كيف أحب أن يتذكرني الناس في حياتهم بعد رحيلي؟
- ما هي الأهداف التي وددت إنجازها في حياتي؟

إن الهدف من هذا التدريب هو مساعدتك على تشكيل رؤية كاملة في ذهنك عن أهدافك وقيمك. إذ أنه يفرض عليك التفكير فيما ترى أنه ذو قيمة وأهمية.

أسلوب السنوات الخمس

تعرض هذه الجزئية تدريبا متفائلا عن سابقه. ولا يفترض هذا التدريب أنك ميت، لكنه يفترض أن أمامك خمس سنوات فقط في حياتك لتعيشها، مع ملاحظة أنك لن تعاني خلال هذه الفترة من أية آلام أو مصاعب وسيكون في إمكانك أن تحيا حياة طبيعية تماما إلى أن تموت. ويختلف هذا الأسلوب عن سابقه في أنه لا يهدف إلى الوصول إلى صورة أو رؤية كاملة للأهداف والأفكار، لكنه يركز على حثك على إعادة تقييم اهتماماتك والتزاماتك اليومية.

تأمل السؤال التالي وحاول الإجابة عليه:

إذا كان لديك خمس سنوات فقط في عمرك، فهل سيختلف أسلوب حياتك خلال هذه السنوات الخمس عنه قبلها؟

إذا كانت إجابتك بنعم، فما هي أوجه الاختلاف هذه؟ هل ستظل في وظيفتك؟ هل ستظل مقيما حيث أنت؟ ماذا سيكون رأيك النهائي في والديك؟ وهكذا ....

تقييم الأهداف

من السبل البسيطة التي يمكنك من خلالها التعرف على القيم والأهداف وتحديدها بدقة أن تقوم بوضع قائمة تضم تلك الأهداف والقيم الأكثر شيوعا بين جميع الناس. وعليك أن تستعين بنظام تقييم مقسم إلى عشرة مستويات، حيث يمثل المستوى العاشر أكثر هذه الأهداف والقيم أهمية، بينما يعني المستوى صفر أنها لا تشكل أية أهمية. وعليك أن تفكر في كل هدف أو قيمة بشكل منفرد وأن تحدد مدى أهميته وفقا لهذا المقياس. ولتلق نظرة على ما يلي:

______	تحقيق النجاح المالي
______	أن يراك الآخرون ذكيًا وماهرًا
______	أن تكون قويًا
______	أن تتمتع بمهارات القيادة
______	الفوز بكل ما تريد
______	مساعدة الآخرين
______	الوسامة والجاذبية
______	أن يعجب الآخرون بك
______	الاتصاف بالأمانة
______	قضاء وقتك مع عائلتك
______	قضاء وقتك مع أصدقائك
______	تحقيق الشهرة
______	التمتع باحترام الآخرين لك
______	التمتع بحب الآخرين
______	تحقيق الأساس الروحاني في حياتك

يمكن القول أن الهدف الأساسي من هذا التدريب هو إعادة تقييم الأهداف والاهتمامات في ضوء ما تحمله من قيمة وأهمية لك. وبعد القيام بتحديد قيمة هذه الأهداف، عليك أن تفكر في تلك التي احتلت مستويات أهمية من السابع فما فوق. وعليك أن تحدد بالتفصيل مدى أهمية كل من هذه الأهداف والقيم بالنسبة لك. على سبيل المثال، هل يعني لك "النجاح المالي" أن يكون لديك ملايين الدولارات أم أنه يعني التمتع بقدر كاف من المال يضمن لك القدرة على شراء كل ما تحتاجه؟ يمكنك الإجابة على هذه النقطة في حدود جملة أو اثنتين. ولحسن الحظ، فإن تكملة هذا التدريب ستساعدك على التعرف على الأهداف المهمة لك بالفعل، كما قد يساعدك على تحديد بعض جوانب حياتك التي من الممكن أن تكون في حاجة إلى تغيير وتطوير.

الأمور التي يجب عليك القيام بها

يتسم هذا الأسلوب بسهولة أكثر من سابقيه. ويتطلب هذا الأسلوب منك أن تقوم ببساطة بسرد 15 من الأمور التي تجد في القيام بها متعة عظيمة في قائمة واحدة. وقد تتمثل هذه الأمور في السفر أو ممارسة رياضة محببة أو القراءة أو تعلم الأشياء المختلفة أو تنسيق الحدائق أو النوم أو مشاهدة التليفزيون أو أي شيء آخر تحب أن تقضي وقتك في القيام به. إن مجرد تدوين هذه النشاطات على ورقة قد يجعلك تسأل نفسك في بعض الأحيان عن سبب ابتعادك عنها وعدم مزاولتها. وإذا كنت تحب لعب الجولف أو قضاء وقتك في السفر

والترحال، فلتسأل نفسك لماذا لا تمضي وقتك في مثل هذه الأمور. وسنتناول في الأجزاء التالية من هذا الفصل بعض النواحي التي قد تساعدك في التعرف على الوقت المناسب لممارسة النشاطات التي تحبها خلال أوقات حياتك المليئة بالمشاغل.

بعض التساؤلات الأخرى التي ينبغي عليك تأملها

إذا شعرت أن التساؤلات السابقة لم تجد نفعًا، ففي إمكانك أن تطرح على نفسك العديد من الأسئلة التي ستساعدك في تحديد القيم والأهداف بشكل أفضل. وإذا كنت لا تفضل إعمال عقلك في التفكير في هذه الأسئلة الآن، فإن كل ما عليك القيام به هو تدوينها والتفكير في أحدها في المرة القادمة التي تجد نفسك فيها واقفًا في طابور طويل أو في أثناء استقلالك الطائرة أو القطار – على سبيل المثال.

- كيف أتمنى أن أبعث بعد موتي؟ في أية صورة؟ ولماذا؟
- إذا كان لدي الكثير من المال، فماذا يمكنني أن أفعل به؟
- إذا كان في إمكاني عمل ثلاث مكالمات تليفونية فقط قبل أن أموت وأترك هذا العالم، فبمن سأتصل؟ وماذا سأقول؟
- ما هو المنصب الذي أتمنى أن أتولاه خلال عام؟ أو خلال خمسة أعوام؟

تحقيق الأهداف وتفعيل القيم

إن لدى كل منا قدرةً عظيمةً على تبني مجموعة كبيرة من القيم التي نشعر أنها ذات معنى ومغزى كبيرين، لكننا نفشل في بعض الأحيان في خضم حياتنا اليومية في إدراك الأهمية التي تمثلها مثل هذه القيم لنا. ومن ثم، يمكننا أن نقدر كثيرًا أهمية تمضية الوقت مع عائلاتنا، لكننا نجد أنفسنا في واقع الأمر لسبب أو لآخر نمضي مع أفراد عائلاتنا قدراً محدوداً للغاية من وقتنا حتى وإن كانت الفرصة سانحة للقيام بذلك بشكل أفضل. ولتجنب مثل هذا المأزق، عليك أن تدرك على وجه الدقة الكيفية التي تتبعها في قضاء وقتك والاستفادة من أموالك وقدراتك وطاقاتك.

متابعة للتدريبات السابقة

تغلب على الضغوط

يهدف هذا التدريب إلى مساعدتك في تنظيم الكثير من النقاط والعناصر الإيجابية التي تم تجميعها من التدريبات السابقة، كما أنه يسمح لك بتقييم مدى تحقيقك للأهداف وتفعيلك للقيم التي تشعر أنها مهمة بالفعل. وتوضح الخطوات التالية هذه العملية بشكل أفضل.

الخطوة الأولى: ترتيب الأهداف والقيم الأساسية

من خلال الأمور التي تمكنت من اكتشافها عن نفسك بمساعدة التدريبات السابقة، عليك وضع قائمة تضم عشر من أكثر القيم أهميةً بالنسبة لك. وقد يكون بعض من هذه القيم معنويًا (مثل الأمانة والنزاهة) وقد يكون بعضها الآخر عبارة عن أهداف محددة (مثل قضاء وقت أكبر مع أفراد عائلتك أو الاشتراك في مزيد من النشاطات الاجتماعية وغيرها).

الخطوة الثانية: تقييم التقدم الذي تحرزه في هذا الصدد

قم بإنشاء قائمة ثانية توضح من خلالها مدى تحقيقك أو تفعيلك للأهداف والقيم التي قمت بسردها في القائمة الأولى. ومرةً أخرى، عليك الاستعانة في هذا السياق بمقياس مقسم إلى عشرة مستويات حيث يشير المستوى العاشر إلى تحقيق هذه الأهداف والقيم تمامًا، بينما يشير المستوى صفر إلى عدم تحقيق أي منها على الإطلاق.

ولمساعدتك في التفكير في أهداف وقيم محددة، يمكنك الاستعانة بالفئات التالية: الوظيفة أو السلك الوظيفي والأسرة والأصدقاء والصحة والمال والهوايات والاهتمامات والسفر والنواحي الروحانية.

الأهداف والقيم المهمة	مدى النجاح في تفعيل هذه القيم وتحقيق هذه الأهداف
ـــــــــــــ	ـــــــــــــ
ـــــــــــــ	ـــــــــــــ
ـــــــــــــ	ـــــــــــــ
ـــــــــــــ	ـــــــــــــ
ـــــــــــــ	ـــــــــــــ
ـــــــــــــ	ـــــــــــــ
ـــــــــــــ	ـــــــــــــ
ـــــــــــــ	ـــــــــــــ
ـــــــــــــ	ـــــــــــــ
ـــــــــــــ	ـــــــــــــ

تخصيص الوقت للقيام بالأهداف ذات الأولوية

إن عملية تفعيل القيم وتحقيق الأهداف تتطلب بعض الوقت. ونظرًا لانشغالك بكثير من الأمور، فإن البحث عن وقت للقيام بالأمور الأكثر أهميةً في حياتنا قد يحتاج إلى بعض التخطيط. ويمكن القول في هذا الصدد أنك في حاجة إلى وضع جدول زمني لهذه الأهداف ذات الأولوية. أو بمعنى آخر، عليك أن تبدأ بتحديد النشاطات الأكثر أهميةً في حياتك، ثم خصص لها الوقت للقيام بها.

ولمساعدتك في تحديد هذه النشاطات، يمكنك الاستعانة بالقائمة التالية. وعليك أن تشير أمام كل عنصر من عناصر هذه القائمة إلى مدى أهميته أو أولويته وكيف ومتى يمكنك تخصيص الوقت المناسب للقيام به.

أود أن اقضي مزيدًا من الوقت . . .	كيف وأين ومتى يمكنني القيام بذلك؟
مع أسرتي	________
مع زوجتي	________
مع أصدقائي	________
في عملي	________
في ممارسة هواياتي أو اهتماماتي	________
في ممارسة الرياضة	________
في القراءة	________
في الاستزادة من النواحي الروحانية	________
في القيام ببعض النشاطات الاجتماعية	________
في السفر	________
(يمكنك أن تضيف بعض الأمور الأخرى التي تجد أنها مهمة)	________
________	________
________	________

دور الدعابة في حياتنا

إذا أخذت الحياة بشكل جاد أكثر من اللازم، فإن ذلك مما لا شك فيه سيجعل مستوى الضغوط النفسية التي تعاني منها أعلى مما يجب أن تكون عليه. إن الحياة مليئة في حد ذاتها بالكثير من المشاكل والعقبات والعديد من مصادر الإزعاج التي قد تقودك للجنون أو قد ترسم البسمة على شفتيك. وقد تنطوي المشكلات المستعصية التي قد تواجهنا على قدر ضئيل من الدعابة. لا يمكن لأحد أن ينكر أن الدعابة تساعد على التغلب على كثير من مصادر التوتر والضغوط النفسية المحدقة بالمرء.

الدعابة كوسيلة للتقليل من الضغوط النفسية

إن الدعابة وسيلة فعالة للتقليل من حدة الضغوط النفسية التي نتعرض لها في حياتنا أكثر مما تعتقد. وفيما يلي توضيح لبعض الأساليب التي يمكن من خلالها للدعابة أن تخفض من الضغوط النفسية في حياتنا:

- تساعد الدعابة على استرخاء الجسد. نعرف جميعنا أن الضحك قد يؤدي إلى التقليل بشكل كبير من حجم الضغوط النفسية والجسدية التي نعاني منها. إذ وجد أن الضحك يساعد على تقليل مستوى ضغط الدم كما يخفض من سرعة نبضات القلب. كما قد يؤدي إلى إفراز المخ لبعض الهرمونات التي تساعد الجسم على الاسترخاء.
- الدعابة تزيد من مناعة الجسم. توصل الباحثون إلى أن الدعابة قد يكون لها كثير من التأثيرات والنتائج الإيجابية الفعالة على صحة الإنسان. فالضحك عمومًا يساعد الجسم على التقليل من إنتاجه للهرمونات المثيرة للتوتر والضغوط العصبية، بينما يزيد من إنتاج الجسم من الخلايا وكذلك الإنترفرون الكيمائي وهي العناصر التي تزيد من مناعة جسم الإنسان.
- الدعابة تجعل رؤية الإنسان للأمور أكثر حكمةً وأقل حدةً. يمكن القول أن الدعابة تخلق في الإنسان القدرة على التمييز بين الأمور وكذلك الموضوعية في الحكم على الأشياء. فإذا نظرت - على سبيل المثال - لأحد المواقف التي من المحتمل أن تكون مصدراً لكثير من التوتر والضغوط النفسية من منظور ساخر، فسيكون في إمكانك في هذه الحالة التقليل من حدة الضغوط النفسية التي يحملها هذا الموقف بين طياته.
- تساعد الدعابة الفرد على النظر للأمور في حجمها الطبيعي. إن الكثير من الضغوط النفسية التي نعانيها تنبع من إعطاء أهمية مبالغ فيها للأسلوب الذي ننظر من خلاله لأنفسنا أو للآخرين. وعلى هذا، إذا كان في إمكانك أن تسخر من نفسك، فسيكون في مقدورك نزع فتيل المواقف والمشكلات التي من المحتمل أن تكون مصدراً لكثير من الضغوط النفسية.

بعض الاقتراحات الساخرة

قليلون جدًا منا هم الذين لا يتحلون بقدر معقول من روح الدعابة. ومع هذا، فإن المرء يفقد قدرته على الضحك على المواقف التافهة أو الحماقات التي تحيط بنا. لكن هذا لا يعني أن عليك أن تكون مهرجًا أو أن تأخذ الأمور باستخفاف. وفيما يلي بعض الوسائل التي يمكنك من خلالها أن تجعل من روح الدعابة إحدى أدواتك للتقليل من الضغوط النفسية التي تشعر بها.

- يقترح أحد الباحثين أنه إذا وجد المرء صعوبةً في التعرف على الجوانب الظريفة أو الساخرة في أحد المواقف التي يمكن أن تنجم عنها بعض الضغوط النفسية، فعليه أن ينظر إلى هذا الموقف بعيون الآخرين. أو بمعنى آخر، عليك أن تتخيل كيف كان سيتعامل شخص آخر يتحلى بقدر أكبر من روح الدعابة مع هذا الموقف أو يمكن أن يعالج أحد البرامج الساخرة الموقف نفسه.
- مما لا شك فيه أن الضحك عدوى يمكن أن تنتقل من الآخرين إليك مباشرةً. ومن ثم، يمكننا أن نقول أن الضحك والدعابة ليس من شأنهما فقط أن يقللا من حدة الضغوط النفسية التي تزعجك، لكنهما قد يساعداك على الحديث عن هذه الضغوط بشكل ساخر.

- حاول تحديد بعض الجوانب الساخرة لاستغلالها في خلق بسمة أو ضحكة على وجهك، كنكتة أو رسم كاريكاتوري.

في الختام، يمكن القول أن أي موقف يمكنه أن يرسم البسمة على شفتيك قد يغير حالتك المزاجية إلى الأفضل.

التضخيم من الأمور

تغلب على الضغوط

إن المبالغة في حد ذاتها وسيلة عظيمة لنزع فتيل المواقف التي قد ينجم عنها ضغوط نفسية. وأحد أشكال المبالغة هو التضخيم من الأمور وإعطائها أكثر من قدرها. لنفترض – على سبيل المثال – أنك غاضب لأن جارك يقوم بتشغيل جهاز التليفزيون بصوت مرتفع للغاية. تخيل الآن أنه قام برفع الصوت لأقصى درجة ممكنة، ليس هذا فقط؛ لكنه قام بتشغيل أجهزة الراديو التي لديه جميعها بصوت مزعج. تخيل أيضًا أن هناك فرقة موسيقية مدرسية تتدرب في حجرة المعيشة الخاصة بهذا الجار، أي أنك تستمع لموسيقى حية مباشرة مما جعل جدران منزلك تهتز وأن البوليس ورجال الإطفاء قد حضروا إلى المكان . . .

ومن ناحية أخرى، لنفترض أنك في مصعد مزدحم بالأشخاص وفي حالة مزاجية سيئة وقد أصابك التوتر والانزعاج. تخيل الآن أن هذا المصعد المتخم بالأشخاص قد توقف في الدور التالي وأن مزيدا من الأشخاص قد استقلوه، وأنه لم يعد فيه موضع لقدم. ومع هذا، تخيل أنه عند توقف المصعد في الدور التالي كان هناك الكثير من الأشخاص الذين يريدون الانضمام إلى هذه المجموعة الموجودة بالفعل داخل المصعد وأنهم تمكنوا من ذلك بالفعل. ومن ثم، فلم يعد هناك موضع ليس لقدم، ولكن لإصبع. مما لا شك فيه أن مثل هذا الموقف سيثير الضحك والسخرية في نفسك.

تجنب السخرية من الآخرين

مما لا شك فيه أن الدعابة أو المزاح ليس بالأمر المقبول في جميع المواقف حتى وإن كان الهدف منه تخفيف حدة الضغوط النفسية. إن الضحك والسخرية من شخص ما أو استخدام المزاح المتهكم الذي يؤذي مشاعر الآخرين هو بالفعل شكل من أشكال العدوانية المستترة. وإن كان من الممكن أن يؤدي هذا المزاح إلى التخفيف من مستوى الضغوط النفسية في الوقت الحاضر، فإن نتائجه السلبية تظهر على المدى البعيد. ومن ثم، يجب عليك قبل أن تسخر أو تضحك على الأخطاء أو الحماقات التي ارتكبها أحد الأشخاص أن تضع نفسك في مكان ذلك الشخص وأن تتخيل مدى الأذى الذي يمكن أن يلحق بمشاعرك من جراء ذلك.

مد يد العون للآخرين

يمكن القول أن القيام بمعروف لصالح شخص آخر قد يعزز من مرونة الضغوط النفسية التي تعاني منها والحيلولة دون أن يكون لها تأثير سلبي كبير عليك. وفي الغالب الأعم، فإن

الفوائد التي ستعود عليك من جراء قيامك بهذا المعروف ستعادل الجهد الذي بذلته إن لم تكن ستزيد عليه. إن هذا لا يعني أن تتحول إلى قديس كل مهمته خدمة الآخرين دون الاهتمام بنفسه ومصالحه الشخصية؛ إنما الذي نعنيه هنا هو بعض الأعمال الخيرة البسيطة كالعطف والكرم في التعامل مع الآخرين.

النتائج الإيجابية لمساعدة الآخرين

قد لا تكون في حاجة إلى انتظار الجزاء الحسن لمساعدة الآخرين حتى الانتقال إلى العالم الآخر. وفيما يلي بعض السبل التي يمكن من خلالها القيام ببعض النشاطات الاجتماعية الخدمية التي يمكنها أن تلعب دورا مهمًا في الحد من وطأة الضغوط النفسية التي تشعر بها:

- يرى الكثيرون أن بعضًا مما نشعر به من ضغوط نفسية ينبع من شعورنا بالريبة والشك تجاه السبب الذي وجدنا من أجله في هذه الدنيا وكذلك من بحثنا الدائم عن هدف أو مغزى لحياتنا. ومن هذا المنطلق، يمكن أن نقول أن مساعدة الآخرين يمكنها أن تعطي للمرء شعورًا بإنجاز بعض الأمور المهمة في حياته وأنه ساهم بشكل حقيقي في تحقيق السعادة للآخرين.
- يمكن القول أن معظم الخدمات الاجتماعية الخيرية تقريبًا يمكنها أن تساعدك على التواصل مع الآخرين. وقد يكون هؤلاء الآخرون الشخص أو المجموعة التي تساعدها أو إحدى الوكالات أو اللجان أو مجالس الإدارة أو أحد زملائك في العمل التطوعي. علاوةً على ما سبق، فإن مساعدة الآخرين، تعزز من مفهوم التكافل الاجتماعي، كما أنها تزيد من إحساس المرء بارتباطه بالعالم المحيط به.
- على صعيد آخر، فإن مساعدة الآخرين من أفراد المجتمع – بأي شكل من الأشكال – هي وسيلة لتفريغ طاقاتك والاستفادة من وقتك. إنها وسيلة يمكنها أن تلهيك عن الهموم والضغوط وتجعلك تجمع شتات ذهنك من خلال أمر عظيم الثواب في الدنيا والآخرة.
- عندما تساعد الآخرين، فإن ذلك يشعرك بالرضا عن نفسك. كما أن لهذا الأمر تأثيره الإيجابي على تعزيز احترامك وتقديرك لذاتك؛ إذا أن مساعدة الآخرين تشعر المرء بأن له قيمة ويؤدي رسالة في هذه الحياة. ونظرًا لأن قدرًا كبيرًا من الضغوط النفسية التي نعانيها يرتبط في المقام الأول بشعورنا بالاحترام والتقدير تجاه أنفسنا، فإن مساعدة الآخرين تصبح وسيلةً ذات قيمة كبيرة في تغيير نظرتنا لأنفسنا.

البداية الصحيحة

غالبًا ما تتمثل العقبة الكبرى الأساسية التي تواجه جميع الذين يرغبون في ممارسة العمل الخدمي التطوعي في الوجهة التي يبدءون من عندها ويتجهون إليها. إن معظم المجتمعات المدنية الحديثة تشتمل على منظمات لتنظيم الجهود التطوعية وعادةً ما تكون هذه المنظمات على دارية تامة بفرص العمل التطوعي المتاحة في كل منطقة وحي من الأحياء. ومن ثم،

يمكنك الاتصال بأي من منظمات العمل التطوعي هذه وسترشدك بدورها إلى المجالات التي يمكنك تفريغ طاقاتك وإمكانياتك فيها.

وفيما يلي بعض الأفكار التطوعية التي يمكنك أن تختار من بينها:

- مد يد العون والمساعدة والتوجيه لكل من يحتاج إليها.
- التطوع في إنشاء ملجأ محلي للمشردين.
- مساعدة رواد إحدى المكتبات في الوصول إلى ما يريدون.
- مساعدة رواد أحد المتاحف وإرشادهم، بالإضافة إلى جمع التبرعات من أجل تطوير المتحف.
- المساهمة في تطوير إحدى الحدائق أو المتنزهات الموجودة في الحي الذي تقطنه.
- أن تتولى تدريب بعض الأطفال على لعبة رياضية ما.
- أن توصل الأطعمة والحاجات المختلفة لهؤلاء الذين لا يمكنهم مغادرة الفراش أو كبار السن.
- أن تصبح معلمًا في إحدى المدارس الحكومية.
- أن تساعد في إدارة إحدى الحملات الخيرية.
- أن تساهم بجهودك في إحدى جمعيات الرفق بالحيوان أو إحدى الجمعيات الخيرية.
- أن تساهم في تنظيم إحدى حملات التبرع بالدم.
- أن تساهم في محو أمية الأشخاص البالغين الذين لا يجيدون القراءة ولا الكتابة.
- أن تساهم في برنامج تعليم اللغة الإنجليزية لأبناء الحي الذي تقيم فيه.
- أن تساهم في جمع التبرعات في إحدى المحطات التليفزيونية أو الإذاعية.
- أن تقوم ببعض أعمال التمريض.
- أن تساهم بجهودك في أحد مراكز خدمة المواطنين.
- أن تساهم بجهودك في إحدى خدمات الخط الساخن.

العلاقة بين العمل التطوعي وطول العمر

توضح بعض الأبحاث أن فوائد العمل التطوعي وإيثار الغير قد لا تكون نفسية فقط. ففي إحدى الدراسات توصل أحد الباحثين إلى أن الأعمال التطوعية تساهم مساهمةً فعالة في الحد من الأعراض الشائعة للضغوط النفسية – مثل الصداع وآلام الظهر وآلام المفاصل وغيرها. ويرجع السبب في ذلك إلى أن النتائج الإيجابية للعمل التطوعي تساعد على تخفيف الشعور بهذه الآلام.

وفي دراسة أخرى حول التأثيرات الإيجابية للعمل التطوعي على الصحة الجسمانية للمرأة وطول عمرها، توصلت الباحثة إلى أن النساء اللاتي يكرسن وقتهن وجهدهن للعمل التطوعي يعشن لفترات أطول من هؤلاء اللاتي لا يشاركن في العمل التطوعي على الإطلاق. كما وجد

أن الفئة الأولى أقل عرضةً للاكتئاب ويشعرن بقيمة لحياتهن أكثر من غيرهن. وفي دراسة ذات صلة بهذا الموضوع تم إجراؤها في جامعة ميتشيجان على الرجال الذين يشاركون بوقتهم وجهدهم في الأعمال التطوعية مرةً واحدة أسبوعيًا، أوضح الباحثون أن معدل الوفيات بين هؤلاء الأشخاص كان نصف المعدل نفسه بالنسبة للأشخاص الذين لم يسبق لهم المشاركة في الأعمال التطوعية. ومن ثم، يتضح لنا أن العطاء قد يكون في بعض الأحيان أفضل من الأخذ.

العمل التطوعي غير المنتظم.

تذكر أنه في إمكانك ممارسة العمل التطوعي من خلال بعض الوسائل التي لا تحتاج منك إلى تكريس قدر منتظم من وقتك الثمين أو المشاركة في عضوية إحدى المؤسسات التطوعية الخيرية. إذ في إمكانك القيام ببعض أعمال الخير البسيطة بين الحين والآخر—ومثال ذلك الكلمة الطيبة والقيام بمعروف صغير لشخص ما والتعامل مع الآخرين بلطف وذوق. ويمكن التأكيد هنا على أن هذه الأمور لن تقلل من شعورك بالرضا عن نفسك أو من رضاء الآخرين عنك.

بعض التلميحات المفيدة

فيما يلي عدد من الإرشادات المتعلقة بالأعمال التطوعية ذات النتائج الفعالة في التقليل من الضغوط النفسية. وفيما يلي بعض من الاقتراحات المهمة:

- ابحث عن موقف يجعلك في اتصال مباشر مع الآخرين الذي هم في حاجة لمساعدتك.
- ابحث عن مجال يمكنك من خلاله مساعدة الآخرين والتعاطف معهم.
- ابحث عن مجال يمكنك من خلاله الاستفادة من مهاراتك أو قدراتك في العمل التطوعي.
- لا تلزم نفسك بالقيام بما ليس في استطاعتك.
- ابذل قصارى جهدك لتحقيق الأهداف التي تضعها نصب عينيك.

إضافة البعد الروحاني لحياتنا

إن الإيمان قد يكون بمثابة قوة دافعة تساعدك على التوائم مع ذاتك وكذلك التغلب على ضغوط الحياة. إننا نحيا في عالم غامض مليء بالمشاكل الطاحنة؛ ومن ثم، فإن كل منا يحاول أن يخلق هدفًا ومعنى لحياته القصيرة في ذلك العالم. ويمكن القول أن الإيمان بذات عليا قد يساعدنا على الاهتمام والتفكير في الأمور الكونية الغامضة. وقد يتمثل ذلك البعد الروحاني الذي نتحدث عنه — بالنسبة لكثيرين منا — في الإيمان بالله والانخراط في التعاليم والعقائد الدينية التقليدية. ومع هذا، فإن الجوانب الروحانية للإنسان قد تأخذ شكلاً مختلفًا؛ كأن يؤمن المرء ببعض الأهداف والمثل العليا التي عليه تحقيقها. وعلى الجانب الآخر، قد تتمثل هذه الروحانيات في الإيمان ببعض القيم مثل الحب والخير والجمال أو بالمجتمع الإنساني أو الطبيعة.

الإيمان والتغلب على ضغوط الحياة

يزداد الدليل يومًا بعد الآخر على أن الإيمان من الممكن أن يلعب دوراً مهمًا وفعالاً في التغلب على ضغوط الحياة المختلفة وتدعيم قدرة الفرد على مواجهة المشكلات والأزمات العسيرة التي يمر بها. وعلى هذا، فقد يساعد الإيمان في التغلب على الأمراض، بل من الممكن أن يتمتع الشخص المؤمن بعمر أطول من نظيره الذي ليست لديه أية نزعة إيمانية. وفيما يلي تعليل وتوضيح للأهمية المباشرة وغير المباشرة للإيمان:

- يعطي الإيمان للحياة معنى وهدفًا. إن التحلي بنزعة إيمانية عميقة من شأنه أن يساعدك في التغلب على الكثير من التساؤلات المحيرة والمؤلمة التي تغلف معنى وجودنا في هذا العالم. ومن هذه التساؤلات: لماذا وجدنا في هذا العالم؟ ما الهدف والمغزى من حياتنا؟ ماذا سيحدث لنا بعد الموت؟
- **يقوي الإيمان ويعزز من القيم التي تساعد الإنسان على التغلب على ضغوط الحياة.** مما لا شك فيه أن جميع الأديان تدعوا للحب والعطف على الآخرين، كما أنها تدين مشاعر الغضب والعدوانية فهي مشاعر تزيد من حدة الضغوط النفسية التي يمكن أن تصيب الإنسان.
- **يملئ الإيمان الإنسان بالأمل والرضا.** يشجع الإيمان الإنسان على التفاؤل والنظر للأمور نظرةً مفعمةً بالأمل والرجاء في غد أفضل. كما أن الإيمان يجعل الإنسان راضيًا عن نفسه متقبلاً لما وهب من قدرات وإمكانيات ــ بشكل يجعله لا يحزن إذا وجد أن بعض الأمور تخرج عن نطاق سيطرته.
- **يوحد الإيمان الإنسان مع الآخرين.** يزيد الإيمان من روح المشاركة والتكافل الاجتماعي، كما أنه يوحد الأفراد مع بعضهم البعض في سبيل القيام ببعض الأهداف السامية. وعلى هذا، يمكن أن نقول أن روح التعاون والمشاركة بين الأفراد قد تساعد على خفض حدة الضغوط النفسية. وعلى الجانب الآخر، فإن الانتماء لجماعة دينية ما يساعدك على التواصل مع الآخرين الذين هم في حاجة إلى مساعدتك ــ مما يجعلك تشعر أن حياتك قد أصبح لها معنى وقيمة.
- يشعر الإيمان الإنسان بالراحة النفسية وذلك من خلال الصلاة والتأمل اللذين يؤديان إلى الكثير من التغيرات الجسمانية التي تحد بدورها من الضغوط النفسية.

قوة تأثير المحتوى الديني

قام أحد الباحثين الرواد في مجال دراسة العلاقة بين الإيمان وبين الاسترخاء ومكافحة الضغوط النفسية بدراسة دور الصلاة وتأثيراتها على الضغوط النفسية التي يتعرض لها الإنسان. وقد وجد أن استعانة الأشخاص ببعض الكلمات أو الجمل التي تحمل بعض المعاني الدينية في تدريباتهم التأملية التي تهدف إلى مساعدتهم على الاسترخاء قد مكنهم من الوصول إلى درجة عالية من الاسترخاء تفوق بشكل ملحوظ تلك التي يصل إليها غيرهم ممن لا يستعينون بأجزاء من المحتوى الديني ضمن تدريباتهم التأملية. وقد يكون هذا المحتوى الديني بسيطًا كأن يكون في هيئة كلمة أو عبارة دينية.

قوة الإيمان

أوضحت العديد من الدراسات الحديثة أهمية الدور الذي يلعبه الإيمان في تقوية وتعزيز قدرة الإنسان على مواجهة المصاعب والتغلب عليها. ومن هذه الدراسات ما يلي:

- أكدت الدراسة التي قام بها أخيرًا المعهد الوطني للصحة النفسية والعقلية أن الأشخاص الذين يرون أن القيم الدينية تمثل محوراً رئيسيًا في حياتهم يعانون من لحظات إحباط واكتئاب أقل من غيرهم.
- وفي دراسة أخرى قام بها الباحثون في الولايات المتحدة الأمريكية على حجم الضغوط النفسية التي يعانيها المترددون على دور العبادة بالمقارنة بغير المترددين. وقد خلص هؤلاء الباحثون إلى أن حجم الضغوط النفسية التي يعانيها الفريق الأول أقل بكثير من الفريق الثان. كما وجدوا كذلك أن مستويات ضغط الدم لدى الفريق الأول كانت أقل بكثير. وفي دراسة مختلفة، توصل الباحثون إلى أن الأشخاص الذين يترددون على دور العبادة بشكل منتظم أقل عرضةً للموت من جراء تعرضهم لأزمات قلبية من غيرهم. (وقد عمل هؤلاء الباحثون على التأكد من أن هذه النتائج ليس لها أية علاقة بالتدخين وشرب الخمور وغيرها من المتغيرات التي قد تقلل من دقة هذه النتائج).

نقطة الانطلاق

إذا كنت عضوًا في إحدى الجماعات أو الطوائف الدينية وكنت تود من قبل أن تكرس مزيدًا من وقتك للعبادة والتعمق في دراسة النواحي الدينية، فلعل هذا هو الوقت الملائم لقيامك بذلك. ومرةً أخرى نقول أن النواحي الروحانية لا تعني مجرد الصلاة بمعناها الديني التقليدي، لكنها قد تأخذ شكل تجمعات دينية. وعليك أن تبحث في نطاق المنطقة التي تعيش

فيها عن إحدى المؤسسات أو الجمعيات الدينية التي يمكنك من خلالها الاستزادة من القيم والمعتقدات الدينية ولتجرب الانضمام لإحداها وإذا حظيت برضائك عليك أن تشترك في عضويتها على الفور. ومن ناحية أخرى، عليك أن تشترك في نشاطات هذه المؤسسة أو الجمعية سواء أكانت ذات طابع ديني أم لا. كما يجب عليك أن تواظب على حضور اللقاءات والاجتماعات التي يتم عقدها، وأن تتطوع بجهودك في إحدى لجانها التي ترى أن أنشطتها تناسب قدراتك ومهاراتك.

الفهرس

العنوان	رقم الصفحة
الفصل الأول: الوصول إلى نمط تفكير يساعد في التغلب على الضغوط النفسية	١١
الضغوط النفسية	١٢
كيفية التعامل مع المواقف العصيبة	١٣
المبالغة في تقدير المواقف والمشكلات المختلفة	١٤
القدرة على تحمل المصاعب والمشكلات	١٥
الحد من الافتراضات السلبية	١٥
المبالغة في تعميم الأمور	١٦
التوقف عن القفز إلى الاستنتاجات	١٧
التوقعات غير القائمة على أسس واقعية	١٧٠
تحديد مدى ملاءمة التوقعات للظروف الفعلية	١٨
الابتعاد عن المثاليات	١٨
التعجب عند مواجهة المشكلات والأزمات	١٩
تقييم الذات	٢٠
تحليل مصادر الضغوط النفسية	٢١
تقييم ردود أفعالك تجاه الضغوط النفسية	٢١
مخاطبة الذات	٢٢
التعرف على الأخطاء المميزة لنمط التفكير المتبع	٢٢
مخاطبة الذات عند مواجهة المواقف العصيبة	٢٣
فاعلية مخاطبة الذات	٢٣

الأمور التي يمكنك أن تخاطب نفسك بها	٢٣
الفصل الثاني: التغلب على الغضب	٢٥
تحديد مدى الغضب الذي تشعر به	٢٥
مزايا وعيوب الغضب	٢٦
الجوانب الإيجابية للغضب	٢٧
الجوانب السلبية للغضب	٢٨
الغضب وعلاقته بالوفاة في سن مبكرة	٢٩
اختيار التوقيت الملائم للتعبير عن الغضب	٣٠
التحكم في الغضب	٣٠
مشاعر الغضب في المواقف السابقة	٣٠
فحص مستوى الضغوط النفسية	٣١
تعديل أسلوب التعامل مع المواقف والمشكلات المختلفة	٣٢
التفكير الموضوعي	٣٢
التعرف على أنماط التفكير الخاطئة والتغلب عليها	٣٣
واقعية الاستنتاجات والتوقعات	٣٣
التحلي بعزيمة قوية في مواجهة المواقف الصعبة	٣٤
التخاطب مع الذات	٣٤
التعبير عن الغضب	٣٥
التعبير عن الغضب من خلال الصراخ	٣٦
كظم الغضب	٣٦
الاستعداد لمواجهة المواقف التي تثير الغضب	٣٦
إعادة تخيل المواقف والمشكلات	٣٧
محاكاة الآخرين في تعاملهم مع المواقف التي تثير الغضب	٣٧
اختيار اللحظة المناسبة للتعبير عن الغضب	٣٨
التنفيس عن الغضب	٣٨
البحث عن جوانب الدعابة والفكاهة	٣٩

المبالغة في تقدير المشكلات والأزمات	٣٩
دور الخيال في الحد من الاضطرابات النفسية	٣٩
الفصل الثالث: التخفيف من مشاعر القلق	٤١
إلى أي مدى تسيطر عليك مشاعر القلق؟	٤١
كن سعيدًا وابتعد عن مصادر القلق	٤٢
القلق السلبي	٤٣
الخروج من دوامة القلق	٤٣
الحد من مشاعر القلق من خلال التفكير الإيجابي السليم	٤٣
تجنب الافتراضات السلبية	٤٤
تقدير احتمالات حدوث المشكلات	٤٤
التمسك ببعض المفاهيم الخاطئة	٤٤
المبالغة في تقدير عواقب الأمور	٤٥
أحذر القفز إلى الاستنتاجات	٤٥
العلاقة بين عدم القدرة على السيطرة على الأمور والشعور بالقلق	٤٥
إدراك حدود السيطرة على مجريات الأمور	٤٦
البحث عن راحة البال	٤٧
ترتيب مصادر القلق	٤٧
الكتابة عن القلق وأسبابه	٤٧
تخصيص وقت محدد للشعور بالقلق	٤٨
تخصيص مكان بعينه للشعور بالقلق	٤٨
التناقش مع الذات	٤٩
استخدام أسلوب التخاطب مع الذات	٤٩
حل مشكلات الآخرين	٥٠
الانصراف عن القلق	٥٠
المشي	٥١
ممارسة التمارين الرياضية	٥١

اطلاع الآخرين على مشكلاتنا	٥١
مواجهة المشكلات والمواقف الصعبة بالدعابة	٥٢
المبالغة في توقع حدوث الأسوأ	٥٢
تخيل بعض المواقف الكوميدية	٥٢
استرخاء البدن وصفاء الذهن	٥٣
النظر للأمور نظرة إيجابية	٥٣
التفكير فيما يشعرك بالسعادة	٥٤
الفصل الرابع: التخفيف من حدة الضغوط النفسية الناتجة عن العلاقات الشخصية	٥٣
التواصل الفعال مع الآخرين	٥٣
الإنصات للآخرين	٥٤
أولوية الإنصات للآخرين	٥٤
تفعيل عملية الإنصات للآخرين	٥٤
التعليق على أقوال الآخرين ومناقشتهم	٥٥
آداب مناقشة الآخرين	٥٥
تجنب النصائح المباشرة	٥٥
فن الإنصات للآخرين	٥٦
حان وقت الحديث	٥٦
السيطرة على الأقوال الصادرة عنك	٥٧
لا تهاجم الآخرين حتى لو كانوا مخطئين	٥٧
لا تصب جام غضبك على الآخرين دفعةً واحدة	٥٨
ربط بعض السلوكيات بصفات بعينها	٥٨
أحذر تعميم أحكامك على الآخرين	٥٩
اختيار التوقيت الملائم	٥٩
عدم التسرع في التعبير عن الشكاوى	٥٩
الثقة في النفس	٦٠

ما مدى ثقتك في نفسك؟	٦٠
الفاعلية في مواجهة المواقف والأزمات المختلفة	٦٣
بعض الأمثلة على الفاعلية في مواجهة المشكلات والأزمات	٦٣
بعض ردود الأفعال التي يجب تجنبها	٦٤
اكتساب الفاعلية في مواجهة المواقف والمشكلات	٦٤
اكتساب السلوك الفعال من الآخرين	٦٥
طريقة التعبير عما تريد توصيله للآخرين	٦٦
الإجابات الحاسمة	٦٦
التعامل مع الأشخاص المزعجين	٦٨
البقاء في حالة هادئة	٦٨
التدرج في التعامل مع المواقف المزعجة	٦٨
تكرار المطالبة بالحقوق المستحقة	٦٩
تكرار رفض القيام ببعض الأمور التي لا تحبذها	٧٠
لا تتهم نفسك بأنك سبب غضب الآخرين	٧٠
تخيل المواقف والأزمات المحتملة	٧١
تقدير أهمية المواقف والمشكلات	٧٢
تجنب المشكلات بقدر المستطاع	٧٢
الفصل الخامس: القيم والأهداف وعلاقتهما بالضغوط النفسية	٧٥
إدراك أهمية القيم في حياتنا	٧٥
تحديد القيم والأهداف بوضوح	٧٦
التفكير في مرحلة ما بعد الموت	٧٧
أسلوب السنوات الخمس	٧٧
تقييم الأهداف	٧٧
الأمور التي يجب عليك القيام بها	٧٨
بعض التساؤلات الأخرى التي ينبغي عليك تأملها	٧٩

تحقيق الأهداف وتفعيل القيم	٧٩
متابعة للتدريبات السابقة	٧٩
تخصيص الوقت للقيام بالأهداف ذات الأولوية	٨٠
دور الدعابة في حياتنا	٨١
الدعابة كوسيلة للتقليل من الضغوط النفسية	٨١
بعض الاقتراحات الساخرة	٨٢
التضخيم من الأمور	٨٣
مد يد العون للآخرين	٨٣
النتائج الإيجابية لمساعدة الآخرين	٨٤
البداية الصحيحة	٨٤
العمل التطوعي غير المنتظم	٨٦
إضافة البعد الروحاني لحياتنا	٨٦
الإيمان والتغلب على ضغوط الحياة	٨٧
قوة الإيمان	٨٨
نقطة الانطلاق	٨٨

كويك نوتس

كيف تتغلب على الضغوط النفسية في العمل؟

لقد وضع هذا الكتاب خصيصاً لكي يعطي لك فكرة عامة عن كل من الموضوعات التالية:

- الوصول إلى نمط تفكير يساعد في التغلب على الضغوط النفسية
- التغلب على الغضب
- الجوانب الإيجابية للغضب
- الجوانب السلبية للغضب
- التخفيف من حدة الضغوط النفسية الناتجة عن العلاقات الشخصية
- القيم والأهداف وعلاقتهما بالضغوط النفسية
- تقييم الأهداف
- إدراك أهمية القيم في حياتنا

تتسم هذه السلسلة المتميزة بالسمات التالية:

- تقديم دراسات إدارية معاصرة في جميع فروع إدارة الأعمال
- عرض مبسط وشامل في آن واحد
- الارتكاز على خلاصة خبرات وتجارب المديرين المبرزين في المجالات المختلفة
- تغطية للعد... ...نوعات التي تلبي ا... ...قراء
- شريحة سعر...

Bibliotheca Alexandrina
0414344

الناشر
دار الفاروق للنشر والتوزيع
DAR EL FAROUK
فرع وسط البلد: ٢٠ شارع منصور المبتديان متفرع من شارع مجلس الشعب بجانب محطة مترو سعد زغلول - القاهرة - مصر
تليفون: ٠٠٢/٠٢/٧٩٥٢٠٢٢ - ٠٠٢/٠٢/٧٩٤٣٢٠٢ - فاكس: ٠٠٢/٠٢/٧٩٤٣٦٤٢
فرع الدقي (الإدارة): ١٢ شارع الدقي - الدور السابع - منزل كوبري الدقي - اتجاه الجامعة الجيزة - مصر
تليفون: ٠٠٢/٠٢/٣٣٨١٠٢٢ - ٠٠٢/٠٢/٣٣٨٠٤٧٣ - فاكس: ٠٠٢/٠٢/٣٣٨٢٠٧٤
http://www.darelfarouk.com.eg
http://www.tip-top.com.eg

دار الفاروق

DAR EL-FAROUK for Publishing & Distribution